

Avenant n°3 au Contrat de Service Public 2023 – 2029
Entre Tisséo-Collectivités et Tisséo-Voyageurs
pour l'exploitation du service public
des transports publics urbains et services connexes de mobilités
de l'Agglomération Toulousaine.

Entre les soussignés :

Tisséo-Collectivités (Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine SMTC-Tisséo)

Syndicat Mixte, dont le siège est sis 7 Esplanade Compans-Caffarelli – BP 11120 – 31011 TOULOUSE Cedex 6

Représenté par Jean-Michel LATTES, son Président, dûment habilité par délibération du Comité Syndical en date du 17 décembre 2025,

Ci-après désigné « l'Autorité Organisatrice ».

D'une part,

ET :

Tisséo-Voyageurs (Etablissement Public local à caractère Industriel et Commercial Tisséo-EPIC)

dont le siège est sis 4 impasse Paul Mesplé 31081 TOULOUSE CEDEX 1

Représenté par Serge JOP, son Président, dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du 15 décembre 2022,

Ci-après désigné « l'Exploitant ».

D'autre part,

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Préambule :

Le Contrat de Service Public 2023-2029 (ci-après désigné : le CSP), approuvé le 08 février 2023 par le Comité Syndical de l'Autorité Organisatrice, et par le Conseil d'Administration de l'Exploitant en date du 14 février 2023, est entré en vigueur le 1^{er} avril 2023 pour une durée de 6 ans et 9 mois soit jusqu'au 31 décembre 2029.

Le CSP constitue le cadre de référence du pilotage de l'exploitation du réseau qui se caractérise par des ambitions politiques volontaristes dans un cadre financier maîtrisé, selon les axes suivants :

- L'amélioration de l'attractivité et de la performance du réseau,
- La lutte contre la fraude et la maîtrise du territoire,
- L'efficacité technique,
- Le respect de la trajectoire financière.

L'avenant n°3 du CSP a pour objet d'apporter des modifications sur les mesures des critères « propreté » et « régularité-ponctualité » liées à la qualité de service dans le cadre de la rémunération variable.

Par ailleurs, l'Exploitant a engagé une démarche interne pour formaliser sa raison d'être, afin de fédérer ses équipes et de clarifier ses priorités et ses modes d'action. Cette démarche vise à renforcer la cohérence de son action et l'alignement de ses pratiques avec les objectifs de mobilités fixés par l'Autorité Organisatrice.

Les parties ont souhaité intégrer cette raison d'être dans le Contrat, afin d'en prendre acte, sans modifier la nature des engagements contractuels du Contrat de Service Public. L'avenant n°3 vient compléter en conséquence les « Principes généraux » des conditions d'exploitation.

En conséquence, il est convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 – Modification des critères qualité

Le contrat prévoit une rémunération variable avec un système d'intéressement consistant en un système de bonus-malus pour inciter à l'amélioration de la qualité de service.

- **Critère état et propreté**

Concernant la propreté sur le réseau (à bord et en station/arrêts), les notations sont faites sur la base de mesures réalisées par des clients mystères. Le système de notation actuelle des critères propreté n'inclut aucune pondération entre les items mesurés. Or, les enquêtes de satisfaction réalisées sur le réseau Tisséo et les panels voyageurs montrent que certains critères ont plus d'importance que d'autres dans la perception de la propreté par les voyageurs.

Pour avoir un système de notation plus juste et plus nuancé, il est proposé d'intégrer une pondération pour chaque critère suivant leur niveau d'importance pour les voyageurs. En effet, un siège sale et inutilisable ne peut pas avoir le même poids qu'une vitre rayée ou sale par exemple.

- **Critère de régularité-ponctualité**

Actuellement, chaque ligne de bus fait l'objet de 2 ou 3 points de mesures de régularité-ponctualité par sens, selon la longueur de la ligne.

Sur suggestion des auditeurs AFNOR, il est proposé de rajouter un point de mesure au point de départ de la ligne par sens. Cette nouvelle mesure permettra d'avoir une évaluation plus exhaustive et de s'assurer de la bonne organisation de l'Exploitant pour garantir des départs ponctuels, au-delà des difficultés de circulation et de gestion des temps de parcours qu'il rencontre.

Pour intégrer ces évolutions, les annexes suivantes du Contrat de Service Public 2023-2029 sont modifiées (cf. **Annexe A** du présent avenant) :

- *Annexe 5.2 – Définition des indicateurs de qualité de service*
- *Annexe 5.3 – Manuel de mesures*
- *Annexe 5.3.1 – Manuel de mesure – Liste des items*
- *Annexe 5.3.2 – Grilles de mesure – supports clients mystères*

Et l'annexe suivante est créée :

- **Annexe 5.5 « Programme d'enquêtes et de mesures »**

Article 2 – Modification de l'article 10 Principes généraux

Suite à l'adoption par l'Exploitant de sa raison d'être, les parties ont convenu de compléter l'article 10 par un dernier paragraphe rédigé comme suit :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

L'Exploitant inscrit également son action dans la démarche portée par la raison d'être qu'il s'est donné et retranscrite ci-dessous :

Ensemble, au service des voyageurs, nous sommes engagés pour garantir un réseau attractif, sûr, accessible et fiable.

Chaque jour, en facilitant les mobilités, nous agissons pour la vitalité du territoire et un avenir durable.

Par sa raison d'être, l'Exploitant contribue à orienter ses pratiques internes, fédérer ses équipes et à renforcer la cohérence de son action avec les objectifs de la politique de mobilité de l'Autorité Organisatrice.

ARTICLE 3 – Clauses et conditions générales.

Toutes les clauses et conditions du contrat initial et de ses avenants non modifiés par le présent avenant demeurent applicables et conservent leur plein effet tant qu'elles ne sont pas contradictoires avec les dispositions contenues dans le présent avenant.

Fait à Toulouse en deux exemplaires originaux le

Le Président de Tisséo-Collectivités

Jean-Michel LATTES

Le Président de Tisséo-Voyageurs

Serge JOP

LISTE DES ANNEXES DE L'AVENANT 3

- **Annexe A :**

Modification des annexes du chapitre 5 – Qualité et continuité du service



Contrat de Service Public 2023-2029

Avenant n°3

Annexe A

Modification des annexes suivantes :

- Annexe 5.2 – Définition des indicateurs de qualité de service
- Annexe 5.3 – Manuel de mesures
- Annexe 5.3.1 – Manuel de mesures – Liste des items
- Annexe 5.3.2 – Grilles de mesure – supports clients mystères
- Annexe 5.3.4 – Cahier mensuel de résultat par thématique ?
- Annexe 5.5 – Programme d'enquêtes et de mesures



Conditions particulières

Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

Annexe 5.2 : Définition des indicateurs de qualité de service (Version Avenant 3)

Tisséo Voyageurs

Indicateurs qualité

Version novembre 2025

Service Qualité / DFQPP

01/11/2025



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

TABLE DES MATIERES

1- Ponctualité régularité / Taux de disponibilité	2
Régularité ponctualité bus en propre, linéo et tramway.....	2
Disponibilité métro, hors événements extérieurs	3
Disponibilité Téléphérique, hors événements extérieurs.....	4
2- Attention portée au client	5
Accueil et attitude	5
Confort de conduite bus	6
3- Information	7
Information nominale sites.....	7
Information nominale véhicules	8
Information situation perturbée prévue Sites	9
Information situation perturbée prévue véhicules	10
4- Etat et Propreté.....	11
Etat et propreté des infrastructures	11
Etat et propreté des véhicules (bus / métro / tram / téléphérique)	12
5- Accessibilité	13
Disponibilité client des ascenseurs et escaliers mécaniques.....	13
6- Disponibilité des équipements	14
Disponibilité des valideurs bus / métro / tramway / téléphérique	14
Disponibilité des DAT métro, tramway, téléphérique	15

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

1- PONCTUALITE REGULARITE / TAUX DE DISPONIBILITE

REGULARITE PONCTUALITE BUS EN PROPRE, LINEO ET TRAMWAY

Cet indicateur de performance permet de mesurer le taux de ponctualité bus, Linéo et tramway, et est rattaché à la thématique Ponctualité Régularité, indicateur issu des critères AFNOR.

Définition des termes	Taux de ponctualité : respect des horaires indiqués sur la fiche horaire (web ou papier) Taux de régularité : respect des intervalles / des fréquences indiqués sur la fiche horaire web ou papier. Pour les lignes mixant fréquences et horaires, le résultat prend en compte les différents paramètres.
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	- Fiche horaire (web ou papier) - Liste des lignes avec précision horaires (H) ou horaires/fréquences (H/F) [Annexe 5.5 - Programme d'enquête et de mesures] - Données SAE, extraction exhaustive (toutes les lignes, tous les passages) 2 à 4 points de mesures par sens et par ligne - Liste des arrêts qualité [cf. Document - choix des arrêts pour la mesure Régularité – Ponctualité] défini avec Exploitation et IV ; révision annuelle ou fonction de l'évolution du réseau (création, modification de lignes). - Liste des incidents donnant lieu à exclusion (ex : Conditions climatiques majeures (neige, pluies occasionnant inondations), Manifestations d'ampleur nationale ou locale ++ (gilets jaunes, manifestation forains ...), Evénements exceptionnels (exemple : Evénements culturels et sportifs, visite VIP, arrêtés préfectoraux...), Travaux ou accident majeur avec impact prévisible sur circulation (hors Tisséo, exemple grue sur voie tramway, rupture canalisation eau ...)
Mode de calcul	Une mesure est conforme : - Période à horaire : le bus passe entre H et H +4 mn0s. - Période à fréquence : l'attente du bus est inférieure ou égale à i +3mn0s (i = intervalle moyen) - Dans les 2 cas, aucune avance n'est tolérée La fiche horaire (papier ou web) fait référence. Le pourcentage de courses conformes est calculé comme suit : $\frac{(\text{Total des courses} - \text{Nbre de courses NC})}{\text{Total des courses}}$
Période d'actualisation	Mensuelle
Niveau de précision	Dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Extraction SAE Service Qualité
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables - Le voyageur attend plus de 20 mn après la promesse affichée, sauf situation exceptionnelle - Le bus passe en avance.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

DISPONIBILITE METRO, HORS EVENEMENTS EXTERIEURS

Cet indicateur de performance permet de mesurer l'attente des rames de métro, la fiabilité vue du voyageur du métro, hors événements extérieurs, indicateur issu des critères AFNOR et est rattaché à la thématique Régularité / Ponctualité.

Définition des termes / objet du critère

Sont considérés comme événements extérieurs :

- Les arrêts pour cause externe (ex : météo, inondation, etc.), les mouvements sociaux externes et/ou manifestation entraînant des modifications de l'offre.
- Travaux Exceptionnels (Travaux prévus de renouvellement, d'amélioration ou de création d'un équipement. Ex: DOCA, travaux d'extension de garage, luminaire, remise en conformité des ventilations, 52m LB, etc.)

Le temps de perturbation, exprimé en minutes, est le temps d'arrêt du système : il est calculé entre le début de l'arrêt (temps d'arrêt total ou partiel) et le redémarrage du service.

Les temps d'attente sont variables selon heure de pointe ou heure creuse, semaine et week-end ainsi que vacances et jours fériés.

Ces éléments sont disponibles et portés à la connaissance du client via les fiches horaires correspondantes et [disponibles sur tisseo.fr](https://www.tisseo.fr).

Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur

Relevés exhaustifs (hors événements extérieurs, grève externe et travaux prévus)
Contrôle de la durée des arrêts supérieurs à 4mn et fermeture stations.

Mode de calcul

Le calcul est le suivant :

$$\frac{\text{Temps d'exploitation} - \text{temps de perturbation}}{\text{Temps d'exploitation}}$$

Prise en compte des services provisoires

- Lors de la mise en place d'un SP, une partie de la ligne seulement est à l'arrêt.
- Le calcul prend en compte ces SP en appliquant un ratio sur la durée de ce type de perturbation en fonction de la part non desservie du SP.

SP LA	% non desservi
MBC-ARE	60,62%
MBC-JJA	31,78%
MBC-JOL	19,67%
ARE-JJA	71,09%
ARE-JOL	58,98%
ARE-BGR	39,86%

SP LB	% non desservi
RAM-JAR	36,29%
RAM-PDJ	53,86%
SMI-BOR	40,50%
SMI-JAR	51,81%
JJB-BOR	59,41%

Période d'actualisation

mensuelle

Niveau de précision

dixième

Unité de mesure

Pourcentage

Source

Direction Exploitation

Informations complémentaires et limites de l'indicateur

- Situation inacceptable : un client reste immobilisé en ligne plus de 20mn

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

DISPONIBILITE TELEPHERIQUE, HORS EVENEMENTS EXTERIEURS

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité opérationnelle du service hors évènements extérieurs, indicateur issu des critères AFNOR et est rattaché à la thématique Régularité / Ponctualité.

Définition des termes / Objet du critère	Temps de perturbation : temps d'arrêt du système [arrêt câble], mesuré en minutes
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	Relevés exhaustifs. Suivi des arrêts supérieurs à 4mn. Hors évènement extérieur : conditions climatiques majeures, grève externe et travaux prévus
Mode de calcul	$\frac{\text{Temps d'exploitation} - \text{Temps de perturbation}}{\text{Temps d'exploitation}}$ Exprimé en minutes d'exploitation
Période d'actualisation	Mensuelle
Niveau de précision	Dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Direction Exploitation
Informations complémentaires et limites de l'indicateur Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : - Le voyageur reste immobilisé en ligne plus de 20 mn - Tableau de suivi des SI

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

2- ATTENTION PORTEE AU CLIENT

ACCUEIL ET ATTITUDE

Cet indicateur de performance permet de mesurer l'accueil et l'attitude commerciale en agence, au téléphone et dans le bus. Il est rattaché à la thématique Attention portée au client, critères AFNOR B1 et B2.

Définition des termes / objet du critère	En agence, au téléphone et en embarqué bus, les agents respectent les exigences suivantes : • Identification de l'agent en contact avec les voyageurs : tenue correcte et conforme (badge, tenue, présentation). • Accueil et attitude : Attitude courtoise, « bonjour », « au revoir », « merci ». • Le temps d'attente : le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de 10 min • Demande d'information : le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande lui permettant d'utiliser le service de transport
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1] • Grilles de mesure [Annexe 5.3.2] • Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]
Mode de calcul	Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille agence, allô tisséo, confort de conduite bus...). Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par Linéo, 10 mesures par embarqué métro..) : • si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'. • si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC. • si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C. • si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC. • si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'. $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : - Le personnel ignore délibérément le client ou est incorrect - Un agent porte une tenue visiblement sale ou est débraillée Pour les conducteurs : - Le véhicule ne s'arrête pas à l'arrêt malgré la présence d'un client ayant fait signe

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de réception préfecture : 19/12/2025

CONFORT DE CONDUITE BUS

Cet indicateur de performance permet de mesurer le confort de conduite, et est rattaché à la thématique Confort. Indicateur issu des critères AFNOR (B10).

Définition des termes / objet du critère	Le conducteur adapte l'allure de l'autobus au profil et à l'environnement de la ligne, adopte une conduite confortable.
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1] • Grilles de mesure [Annexe 5.3.2] • Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]
Mode de calcul	Le critère Confort de conduite est Obligatoire. $\frac{\Sigma \text{ des C}}{\Sigma \text{ des C} + \Sigma \text{ des NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situation inacceptable : - Le conducteur provoque la chute d'un voyageur (hors freinage et manœuvre d'urgence)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

3- INFORMATION

INFORMATION NOMINALE SITES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la qualité de l'information théorique au point d'arrêt tramway et bus, en agence, en station métro et téléphérique et P+R et P+V, et est rattaché à la thématique Information. Indicateur issu des critères AFNOR A2.

Définition des termes / objet du critère	Le voyageur dispose a minima de toute l'information lisible et à jour suivante : • Aux points d'arrêts, en stations de métro, tramway, téléo : nom de l'arrêt, plan schématique de la ligne, indice de ligne, horaires ou fréquences en vigueur, destinations/sens, coordonnées transporteur • P+R / P+V : nom et plan du site, plan de quartier ou de ville, heures d'ouverture, coordonnées • En agence : jours et horaires d'ouverture, coordonnées allô Tisséo
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1] • Grilles de mesure [Annexe 5.3.2] • Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]
Mode de calcul	Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille points d'arrêt, grille agence, grille stations métro / tramway/ téléo). Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par station tramway, 10 mesures par agence..) : • si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'. • si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC. • si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C. • si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC. • si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'. $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : • nom de l'arrêt absent ou différent entre potelet et abribus • Le site demeure plus de 2 jours sans l'une de ces informations ou plus de 1 jour avec une information erronée (hors samedi, dimanche et jours fériés) • Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible.

031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

INFORMATION NOMINALE VEHICULES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la qualité de l'information nominale dans les véhicules (bus, rames de métro/tramway, cabines téléo), et est rattaché à la thématique Information. Indicateur issu des critères AFNOR A3.

Définition des termes / objet du critère	Dans le véhicule, le voyageur dispose a minima, de façon lisible et à jour, des informations suivantes relatives à la ligne : - bus / tramway : - à l'extérieur : indice de ligne + indicateur directionnel, - à l'intérieur : plan de ligne, tarifs en vigueur, correspondances, règlement d'utilisation, annonces sonores ou visuelles (si module équipé), tarif à bord - téléphérique : plan de ligne, destination, règlement des transports, annonces sonores ou visuelles (si module équipé) - métro : plans de ligne, annonce sonore ou visuelle des arrêts, plan des lignes structurantes,
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	- Relevés par client mystère Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1] Grilles de mesure [Annexe 5.3.2] Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]
Mode de calcul	Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille embarqué bus, grille embarqué métro...). Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par Linéo, 10 mesures par embarqué métro..) : - si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'. - si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC. - si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C. - si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC. - si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'. $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : - Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

INFORMATION SITUATION PERTURBEE PREVUE SITES

Cet indicateur permet de mesurer la qualité de l'information en situation perturbée prévue aux points d'arrêt, stations de métro, tramway, téléphérique, en agence, auprès d'allô Tisséo et sur Tisseo.fr. Il est rattaché à la thématique Information, critère AFNOR A4.

Définition des termes / objet du critère	Est considérée comme situation perturbée prévue toute perturbation connue 48h à l'avance. Le voyageur est informé à minima • A l'arrêt, ou en station : durée, motif, éléments de l'offre de service modifiés ; ○ information affichée sur l'arrêt concerné ainsi qu'aux principaux arrêts en amont de la perturbation ○ en station métro et tramway, information affichée ou annonces sonores • En agence et au téléphone : durée, motif, éléments de l'offre de service modifiés
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1] • Grilles de mesure [Annexe 5.3.2] • Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]
Mode de calcul	Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille points d'arrêt, grille station métro, grille agences ...). Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures agences) : • si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'. • si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC. • si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C. • si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC. • si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'. $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : - Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible - L'agent ne connaît pas les éléments modifiés (en agence ou au téléphone)

Accusé de réception en préfecture
054-753109886-20251219-20251217-3110-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

INFORMATION SITUATION PERTURBEE PREVUE VEHICULES

Cet indicateur permet de mesurer la qualité de l'information en situation perturbée prévue dans les véhicules (bus, métro, tramway, téléo). Il est rattaché à la thématique Information, critère AFNOR A4.

Définition des termes / objet du critère	Est considérée comme situation perturbée prévue toute perturbation connue 48h à l'avance. Le voyageur est informé dans le véhicule sur la perturbation (exemple arrêt non desservi, déviation, manifestation ..).
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1] • Grilles de mesure [Annexe 5.3.2] • Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]
Mode de calcul	Cet indicateur est la moyenne des résultats par grille (grille embarqué bus, grille embarqué métro...). Pour chaque MESURE (exemple 10 mesures par Linéo, 10 mesures par embarqué métro..) : • si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'. • si un item Obligatoire est NC alors la mesure sera NC. • si un seul item Spécifique est NC alors la mesure sera C. • si deux items Spécifiques sont NC au cours de la même mesure, la mesure sera NC. • si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'. $\frac{\Sigma \text{ des mesures C}}{\Sigma \text{ des mesures C} + \Sigma \text{ des mesures NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : - Un voyageur est induit en erreur suite à une information manquante, erronée ou illisible

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

4- ETAT ET PROPRETE

ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la propreté des arrêts, stations, agences et P+R et P+V et est rattaché à la thématique Etat et propreté (C1).

Définition des termes / objet du critère	Le voyageur de déplace ou est accueilli dans des espaces propres et en bon état : • Agences • Arrêts de bus • Station de métro, tramway, téléphérique • P+R Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, éclairage, propreté, état des lieux et des équipements
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des grilles avec items à mesurer [Annexe 5.3.2] • Pondération Propreté et Etat et seuils d'acceptabilité
Mode de calcul	L'indicateur Propreté et Etat est la moyenne du résultat Propreté et Etat de chaque grille (agence, stations métro/tramway/téléo, points d'arrêt, P+R et P+V). Le résultat par grille correspond au % de visites Conformées. Une visite est considérée Conforme si le seuil d'acceptabilité est atteint.
Période d'actualisation	Mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : - Le degré de salissure est tel qu'il exige une intervention en moins de 2h

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

ETAT ET PROPRETE DES VEHICULES (BUS / METRO / TRAM / TELEPHERIQUE)

Cet indicateur de performance permet de mesurer la propreté des véhicules, et est rattaché à la thématique Etat et Propreté, critère AFNOR C2.

Définition des termes / objet du critère	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : odeurs, propreté intérieure et extérieure, état du véhicule
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des grilles avec items à mesurer [Annexe 5.3.2] • Pondération Propreté et Etat et seuils d'acceptabilité
Mode de calcul	L'indicateur Propreté et Etat est la moyenne du résultat Propreté et Etat de chaque grille (embarqué bus, embarqué métro, tramway et téléo). Le résultat par grille correspond au % de visites Conformées. Une visite est considérée Conforme si le seuil d'acceptabilité est atteint.
Période d'actualisation	Mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Visites clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situations inacceptables : • Un voyageur se blesse ou ses vêtements sont endommagés du fait du mauvais état du matériel.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

5- ACCESSIBILITE

DISPONIBILITE CLIENT DES ASCENSEURS ET ESCALIERS MECANIQUES

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques, et est rattaché à la thématique Accessibilité.

Définition des termes / objet du critère	Taux de disponibilité client des équipements : temps de fonctionnement des équipements (ascenseurs ligne A et B, et escaliers mécaniques ligne A et B), rapporté au temps d'ouverture du métro. Ce taux est calculé tous arrêts confondus (hors travaux de renouvellement / remplacement type REMLB/REPAT4), afin de mesurer le service réellement disponible pour le client.
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	Base de données PCC, et outil de supervision PC vue
Mode de calcul	Le pourcentage du taux de disponibilité des équipements est calculé comme suit : A = somme des heures théoriques d'exploitation de chaque appareil B = somme des heures d'arrêts de chaque appareil mis à disposition des voyageurs C = somme des heures arrêt chantier, renouvellement ou rénovation de chaque appareil Taux de disponibilité = $\frac{A-B}{A-C}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Patrimoine, Direction Technique
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Exclusion des chantiers de renouvellement ou remplacement des circulations verticales (suivi service Patrimoine).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

6- DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

DISPONIBILITE DES VALIDEURS BUS / METRO / TRAMWAY / TELEPHERIQUE

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité des valideurs, et est issu du critère AFNOR Disponibilité des équipements C3.

Définition des termes / objet du critère	A bord du bus, du tramway, ou en station de métro, tramway ou téléo, le voyageur peut valider son titre de transport quel que soit l'appareil devant lequel il se trouve.
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	Relevés clients mystère
Mode de calcul	L'indicateur est la moyenne des résultats obtenus par grille. Sur toutes nos installations, les équipements de type valideurs sont redondants. La mesure sera conforme si un seul valideur est noté comme NC à bord lors de la mesure, le client pouvant utiliser un autre valideur à bord. Si deux valideurs sont NC à bord ou en station, la mesure sera NC. Le mode de calcul sera le suivant : $\frac{\Sigma \text{ des C}}{\Sigma \text{ des C} + \Sigma \text{ des NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité / Clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situation inacceptable - Aucun équipement d'un même type ne fonctionne - Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pas pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

DISPONIBILITE DES DAT METRO, TRAMWAY, TELEPHERIQUE

Cet indicateur de performance permet de mesurer la disponibilité des distributeurs de titre en station, et est issu du critère AFNOR Disponibilité des équipements C3.

Définition des termes / objet du critère	Disponibilité des distributeurs automatiques de titres. Dans chaque station, le voyageur peut obtenir son titre de transport auprès d'un distributeur automatique de titre (DAT).
Données à mobiliser pour la construction de l'indicateur	• Relevés par client mystère • Liste des items mesurés avec leur classement Obligatoire, Spécifique ou Complémentaire [Annexe 5.3.1] • Grilles de mesure [Annexe 5.3.2] • Lignes et nombre de mesures [Annexe 5.5]
Mode de calcul	L'indicateur est la moyenne des résultats obtenus par grille. Sur toutes nos installations, les équipements de type DAT sont redondants. La mesure sera conforme si un seul DAT est noté comme NC en station lors de la mesure, le client pouvant utiliser un autre DAT. Si deux DAT sont NC en station, la mesure sera NC. Le mode de calcul sera le suivant : $\frac{\Sigma \text{ des C}}{\Sigma \text{ des C} + \Sigma \text{ des NC}}$
Période d'actualisation	mensuelle
Niveau de précision	Dixième
Unité de mesure	Pourcentage
Source	Service Qualité, clients mystère
Informations complémentaires et limites de l'indicateur	Situation inacceptable : • Aucun équipement d'un même type ne fonctionne • Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pas pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Conditions particulières

Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

Annexe 5.3 : Manuel mesures indicateurs (Version Avenant 3)

Annexe 5.3 : Manuel de mesures Qualité

Tissééo Voyageurs

Manuel de mesures Qualité



Service Qualité - DFQPP
07/11/2025

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Table des matières

.....	0
Les indicateurs qualité.....	2
Les mesures informatisées	2
Régularité ponctualité	2
Lutte contre la fraude.....	3
Les mesures terrain, par clients mystère	4
Définition des termes [thématique]- [critère] – [sous-critère] – [item] – [grille]	4
Le plan de sondage.....	6
Les relevés terrain par les clients mystère	7
Référentiel client mystère	8
Mise à disposition des données mesurées sur le terrain	9
Les résultats.....	10
Mode de calcul des résultats.....	10
Calcul résultat Thématiques Information et Attention portée au client	10
Calcul résultat thématique PROPRETE et ETAT DES EQUIPEMENTS	13
Pondération des résultats	14
Présentation et diffusion des résultats	15
Recrutement et formation des clients mystère	16
Recrutement.....	16
Formation	16
Suivi des modifications	18

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Les indicateurs qualité

Les indicateurs qualité sont issus des thématiques et critères définis par les règles de certification de la norme AFNOR 281-2016 Transports de voyageurs pour la gamme Réseau de transport, lignes majeures, lignes principales, ainsi que la gamme Parking relais et Service numérique (www.tisseo.fr et appli Tisséo).

Ces indicateurs sont utilisés à la fois pour le suivi certification AFNOR et pour le CSP, avec des niveaux d'engagement différents.

Les THEMATIQUES de la norme sont les suivantes :

- Régularité ponctualité
- Lutte contre la fraude
- Information
- Attention portée au client
- Propreté et état des équipements

Les thématiques [REGULARITE PONCTUALITE] et [LUTTE CONTRE LA FRAUDE] sont issues de données informatisées.

Les thématiques [INFORMATION] – [ATTENTION PORTEE AU CLIENT] – [PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS] sont mesurées par clients mystère, en condition de parcours voyageur.

Les mesures conduites par des clients mystère sont confiées à un prestataire externe, et effectuées sur la base du référentiel AFNOR 281-2016 Transport de voyageurs.

Les mesures informatisées

Les indicateurs qualité [REGULARITE PONCTUALITE] et [LUTTE CONTRE LA FRAUDE] sont issus de données informatiques et font l'objet de [fiches indicateurs](#) détaillées.

Régularité ponctualité

Les mesures concernent :

- Le métro
- Le tramway
- Les lignes Linéo
- Le bus (*lignes en propre Tisséo, au 31/12/2025*)
- Le téléphérique

Elles sont issues de données informatiques, et sont calculées en prenant en compte tous les jours du mois, tous les mois de l'année.

Accusé de réception en préfecture
091-35710006-20251219-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

- Les données bus, Linéo et tramway sont extraites de logiciel Hastus par le service Qualité.
- Les données métro sont fournies par la Direction Exploitation.
- Les données téléo sont fournies par le prestataire au service Contrôle de gestion.

Cf [fiches indicateurs correspondantes](#).

Lutte contre la fraude

Ces données [TAUX DE CONTROLE] sont fournies par le Service Prévention et Lutte contre la fraude de la Direction Exploitation. Elles sont mensuelles, et pondérées par les données de validation.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Les mesures terrain, par clients mystère

Les mesures qualité sur le terrain sont confiées à des clients mystère, sur la base du référentiel AFNOR NF 281-2016. Ils interviennent sur les thématiques INFORMATION, ATTENTION PORTEE AU CLIENT ainsi que PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS.

Définition des termes [thématique]- [critère] – [sous-critère] – [item] – [grille]

Les THEMATIQUES sont découpées en CRITERES (éventuellement SOUS-CRITERES) puis en ITEMS.

THEMATIQUES	CRITERES	ITEMS
Information	Offre de transport Information sur site Information dans le module de transport Information situation perturbée prévue	Enseigne / logo Jours et horaires d'ouverture Info tarifs
Attention portée au client	Identification de l'agent Accueil et attitude Temps d'attente Vente de titre Demande d'information Confort de conduite	
Propreté et état des équipements	Infrastructures Modules de transport Disponibilité des équipements	

Toutes les THEMATIQUES, CRITERES et ITEMS sont détaillés dans le tableau [liste des items] présenté en [annexe 5.3.1.](#)

Les CRITERES sont classés en 3 catégories :

- Critères obligatoires : imposés par la norme,
- Critères spécifiques : services spécifiques à notre réseau de transport
- Critères complémentaires : items correspondant à des engagements test pour devenir à terme spécifiques ou disparaître si leur pertinence n'est pas pérenne.

Le tableau [liste des items] regroupe l'ensemble des points mesurés [ITEMS], leur classement (O/S/C) ainsi que les noms des correspondants responsables de leur suivi. [\[annexe 5.3.1\]](#)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Les trois THEMATIQUES [INFORMATION – ATTENTION PORTEE AU CLIENT -PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS] sont mesurées au cours de VISITES ou MESURES basées sur le parcours voyageur, ces VISITES ou MESURES concernent plusieurs modes et services.

Par mode ou service, une GRILLE est définie. Elle regroupe l'ensemble des critères et items mesurés.

La liste des grilles est la suivante :

1. Embarqué bus
2. Embarqué métro
3. Embarqué tramway
4. Embarqué téléo
5. Points d'arrêt bus
6. Stations métro / tramway / téléo
7. Agences commerciales
8. Allô Tisséo
9. Site web / appli
10. Parking Relais
11. P+V

Les GRILLES sont disponibles en [Annexe 5.3.2-grilles de mesure](#).



Exemple :

Le **client mystère** va effectuer le **lundi 1 septembre** une **VISITE** composée d'une prise d'information en **AGENCE**, puis d'un parcours **METRO** suivi d'une correspondance **TRAMWAY**.

Il va pour effectuer ses mesures, s'appuyer sur la grille AGENCE, puis METRO et TRAMWAY, et noter la conformité [C] ou non-conformité [NC] de chaque ITEM présent sur les différentes grilles.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Le plan de sondage

La norme AFNOR n'impose plus d'échantillonnage minimal (nombre de mesures à réaliser / an / critère) ; cependant, une marge d'erreur maximale tolérée de 10% a été conservée.

Nous nous sommes appuyés sur la norme NF EN 15140 [Exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité réalisée] et les tables « Déterminer une marge d'erreur à partir du niveau de performance et du nombre d'observations (pour un degré de confiance de 95%) » et « Choisir une taille d'échantillon à partir d'une marge d'erreur admise et d'un niveau de performance (avec un degré de confiance de 95%) » ([Tables AFNOR / Plan de sondage dans ce document](#)) ».

Ces éléments nous ont permis de définir le plan de sondage suivant :

10 mesures mensuelles par ligne 120 mesures annuelles par ligne ou service	5 mesures mensuelles par ligne 60 mesures annuelles	4 mesures mensuelles par ligne 48 mesures annuelles par ligne
		

La liste des lignes mesurées ainsi que le rappel du nombre de mesures effectuées est présentée en [annexe 5.5.](#)

Concernant les lignes affrétées,

- Un échantillon de lignes affrétées est suivi comme les lignes Tisséo (hors lignes Linéo) : 4 mesures mensuelles soit 48 mesures annuelles. La liste des ces lignes est disponible en [annexe 5.5.](#)
- Les autres lignes affrétées sont enquêtées au moins une fois tous les 2 ans, sur la même base de mesures.

Les mesures sont réalisées sur le terrain avec les exigences suivantes :

- Mesures réalisées sur les 12 mois de l'année
- Mesures quotidiennes, réparties sur l'ensemble des créneaux horaires
 - la totalité de l'amplitude est couverte par les mesures, à raison de :
 - 60% en heures de pointe
 - 40% en heures creuses

Les mesures sont réparties sur l'ensemble des services, lignes, points d'arrêt/stations en fonction de leur fréquentation, de leur poids et du nombre de validations.

Des mesures contradictoires pourront être effectuées avec le prestataire afin de s'assurer de la prise en compte des exigences validées en Comité tripartite.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Les relevés terrain par les clients mystère

Selon le plan de sondage défini, un planning d'enquêtes est défini par le prestataire. Ce planning d'enquêtes est mis à disposition de TV par le prestataire pour différents types de contrôles par Tisséo Voyageurs (respect du plan de sondage, respect de la représentativité des mesures, contrôles contradictoires notamment).

Chaque intervention effectuée par les clients mystère est retranscrite, sur la base de la grille d'enquête, directement sur un smartphone, via l'application MobiSurvey.

Le formulaire reprend l'intégralité des CRITERES et ITEMS à évaluer.

Le client mystère dispose d'un [REFERENTIEL ENQUETEUR](#) qui définit précisément, pour chaque point mesuré le niveau de conformité attendu, avec des photos illustrant les différentes situations possiblement rencontrées.



Pour chaque défaut constaté sur le terrain, l'agent doit obligatoirement renseigner un commentaire clair et précis, indiquant la cause de la non-conformité ; il doit également prendre une photo (à l'exception du critère Attention portée au client).

En cas d'erreur de saisie, une alerte prévient l'agent pour qu'il vérifie les informations saisies.

L'agent synchronise les données de son mobile avec le serveur du prestataire tout au long de la journée.

Afin de garantir l'exactitude et la conformité de l'ensemble des données transmises, les données brutes issues de la saisie des grilles de mesure font l'objet d'un contrôle de cohérence assuré par le chargé de projet de manière systématique.

Ces contrôles consistent en :

- lecture des grilles de mesure,
- vérification de la lisibilité des documents,
- contrôle de la cohérence des informations,
- contrôle de l'exhaustivité des données
- pertinence des commentaires.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Référentiel client mystère

Pour guider le client mystère dans ses enquêtes terrain, un référentiel est mis à sa disposition sur les smartphones utilisés pour les mesures terrain.

Ci-dessous quelques captures d'écran de ce référentiel.

DÉROULÉ D'UNE MESURE

- Trouver l'arrêt**
Via appli Tisséo / Google Map
En cas de problème (06 09 38 39 98)
- Vérifier si la ligne a une SPP**
Via appli Tisseo
Ouvrir Mobi-Survey
- Remplir l'environnement de contrôle**
Ligne / Arrêt / Direction / SPP /
Condition de contrôle
Vérifier la présence des informations

OBSERVATIONS

Les bonnes pratiques à adopter

Sur la forme

- Faire des phrases : sujet + verbe + complément
- Ne pas sauter de ligne
- Pas d'abréviation

✗ Arrêt ok. RAS BIV ok. Pas de logo UFR.	✓ L'arrêt est propre. La BIV fonctionne. Il n'y a pas le logo UFR au sol.
--	---

Sur le fond

- Une Non-conformité = une observation

ÉLÉMENTS À CONTRÔLER

Zoom sur les affichages à bord

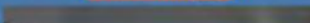
Plan de correspondance



Plan des lignes structurantes



Plan de ligne



ÉLÉMENTS À CONTRÔLER

Zoom sur l'extérieur du tram

Numéro de ligne



Destination

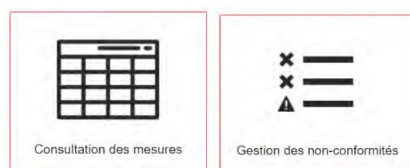


N° de parc



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Mise à disposition des données mesurées sur le terrain



L'ensemble des mesures est mis à disposition de Tisséo Voyageurs sur le [web portail](https://connect.scot.fr/) [<https://connect.scot.fr/>], sous la forme de deux modules :

- Le module Consultation des mesures donne accès à l'ensemble de mesures effectuées sur le terrain par les clients mystère. Chaque mesure est documentée par :
 - Date
 - Ligne concernée
 - Type de grille
 - ...
- Le module Gestion des non conformités détaille les NC relevées par mode, critère, sous critère, items. Le client mystère a en outre la possibilité de compléter un champ commentaire également présent sur ce module de gestion des NC. Le commentaire peut détailler une NC, ou apporter une information complémentaire sur la mesure.

La mise à disposition des données mesurées permet à chaque responsable de critère de vérifier la mesure, prendre connaissance des non conformités relevées et statuer :

- En les prenant en compte (correction de la NC)
- En demandant des précisions (photos, confirmation / explication de la NC par le client mystère)
- En validant ou demandant la neutralisation (demande exceptionnelle et motivée)

A l'issue de cette phase, les données peuvent être consolidées (consolidation mensuelle) et donnent lieu au calcul des résultats.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Les résultats

Mode de calcul des résultats

Les résultats se présentent sous la forme d'un taux de conformité exprimé en pourcentage.

Un résultat est donné par thématique et par mode.

Par thématique :

- Information voyageurs
- Attention portée au client
- Propreté et état des équipements

Par mode :

- Métro
- Bus
- Tramway
- Téléo
- Allo tisséo
- Agence
-

Au cours d'une visite terrain, le client mystère mesure les différentes THEMATIQUES, composées de plusieurs critères, eux-mêmes composés de plusieurs items.

Pour les thématiques Information et Attention portée au client, toute non-conformité d'un item entraîne la non-conformité de la mesure.

Pour la thématique Propreté et Etat des équipements, une pondération est appliquée.

Calcul résultat Thématiques Information et Attention portée au client

Les items sont classés en 3 catégories :

- Items obligatoires : items pour lesquels aucune non-conformité n'est autorisée.
- Items spécifiques : items obligatoires pour lesquels 1 non-conformité est autorisée.
- Items complémentaires : items mesurés mais qui ne rentrant pas en compte dans le calcul des indicateurs mais qui par la suite pourront devenir des items spécifiques voire obligatoires selon l'évolution du réseau

pour chaque MESURE :

- si tous les items qui composent cette mesure sont 'C' alors la mesure sera 'C'
- si l'ensemble des items sont 'SO' alors la mesure sera 'SO'.

Approuvé et signé en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

- si un item Obligatoire contient 1 NC alors la mesure sera NC.
- si un seul item Spécifique contient 1 NC alors la mesure sera C.
- si deux items Spécifiques contiennent chacun 1 NC alors la mesure sera NC.
- si un item Complémentaire contient 1 NC alors la mesure sera C.

EXAMPLE

THEMATIQUE Information, composée des critères

- Information nominale sites,
- Information nominale véhicules,
- Information situation perturbée site,
- Information situation perturbée véhicules

		Septembre 2025				
Information voyageur	Objectif	NB. Mes	C	NC	SO	Taux Pondéré
Information nominale sites	98,00%					98,86%
En agence		10	10	0	0	100,00%
Au point d'arrêt		392	359	31	2	92,05%
Station Métro		20	20	0	0	100,00%
Station Tram		10	10	0	0	100,00%
Parc relais		14	14	0	0	100,00%
Parc vélo		14	14	0	0	100,00%
Station téléo		10	10	0	0	100,00%
Information nominale véhicules	98,00%					99,12%
Bus		392	368	24	0	96,48%
Métro		20	20	0	0	100,00%
Tram		10	10	0	0	100,00%
Téléo		10	10	0	0	100,00%
Information situation perturbée site	98,00%					94,12%
En agence		10	4	0	6	100,00%
Au point d'arrêt		392	24	10	358	70,59%
Site internet		5	5	0	0	100,00%
Station métro		20	2	0	18	100,00%
Station tram		10	3	0	7	100,00%
Station téléo		10	0	0	10	-
Information sit. perturbée véhicule	98,00%					98,94%
Téléo		10	0	0	10	-
Bus		392	62	6	324	97,87%
Tram		10	2	0	8	100,00%
Métro		20	0	0	20	-

Pour le critère Information nominale sites

- En agence, les 10 mesures réalisées étaient conformes = 100%
- Aux points d'arrêt, 392 mesures réalisées = 92.05%
 - 359 conformes,
 - 31 non conformes = au moins 1 item non conforme lors de la mesure
 - et 2 sans objet (sans objet = mesure impossible ou non réalisée)
- Stations métro, 20 mesures réalisées, toutes conformes = 100%
- Stations tramway, 10 mesures, toutes conformes = 100%
- Station Téléo, 10 mesures, toutes conformes = 100%
- P+R : 14 mesures, toutes conformes = 100%
- P+V : 14 mesures, toutes conformes = 100%

Chaque résultat est pondéré par la fréquentation, à l'exception des mesures en agence et aux points d'arrêt.

Accusé de réception en préfecture
 Date de télétransmission : 19/12/2025
 Date de réception préfecture : 19/12/2025

Dans cet exemple, le résultat du critère INFORMATION NOMINALE SITE est la moyenne des 7 résultats :

$$100\% + 92.05\% + 100\% + 100\% + 100\% + 100\% + 100\% = 692.05\%/7 = 98.86\%$$

Le résultat INFORMATION sera la moyenne des résultats Information nominale sites (98.86%) + Information nominale véhicules (99.12%) + Information situation perturbée site (94.12%) et Information situation perturbée véhicules (98.94%), soit :

$$98.86\% + 99.12\% + 94.12\% + 98.94\% = 391.04/4 = 97.76\%$$

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Calcul résultat thématique PROPRETE et ETAT DES EQUIPEMENTS

Pour cette thématique, une pondération¹ est appliquée sur les items, et un seuil d'acceptabilité défini. Si le seuil est atteint, alors la mesure est conforme, si le seuil n'est pas atteint, la mesure est déclarée non conforme.

Exemple Propreté Embarqué bus

Code	item	descriptif		pondération	
Propreté extérieure					
BUS10	Vitres et portes vitrées	Présence de poussière et salissures diverses Présence de traces de boue	O	2	11%
BUS11	Carrosserie	Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie Présence de traces, couleurs importantes de gazole	O	2	11%
Propreté intérieure					
BUS12	Sol	Présence de 5 déchets ou + Déchets alimentaires Tâches Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)	O	4	21%
BUS13	Sièges	Assise tâchée, encrassée, le client ne peut absolument pas s'asseoir Présence de miettes/papier/chewing-gum Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements du voyageur	O	4	21%
BUS14	Barres / Poignées maintien / Boutons d'appel	Barres, boutons d'appel sales / collants	O	2	11%
BUS15	Odeurs	Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule	O	3	16%
BUS16	Parois intérieures, sales, tagguées, traces importantes	Traces, salissures sur parois verticales intérieures	O	2	11%
Total				19	100%
Seuil d'acceptabilité				16	84%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

¹ Décision validée en COSUI qualité printemps 2025

Pondération des résultats

Les données de validation sont transmises mensuellement par TV au prestataire le 10 du mois pour le mois écoulé.

Ces données de validation permettent de pondérer les résultats pour les grilles [modes] suivantes

- Embarqué bus, métro, tramway, téléo
- Station métro, tramway et téléo
- P+R et P+V

Les grilles Agence, Allô Tisséo, Site Internet, Points d'arrêt ne sont pas pondérées.



Une mesure qui est réalisée le 19 janvier sur la L01 sera pondérée de la fréquentation enregistrée ce même jour sur cette même ligne.

Pour les grilles non pondérées (Allô Tisséo, Agences, points d'arrêt, site Tisséo), le % brut est repris dans la colonne % pondéré.

Les données brutes et pondérées sont diffusées via les cahiers mensuels, trimestriels et annuels de résultats.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Présentation et diffusion des résultats

Les résultats qualité sont présentés par modes et critères sous forme de cahiers :

- Mensuels
- Trimestriels
- Bilan annuel

Ils sont également disponibles sous forme de rapport sur le web portail.

Les données issues des mesures terrain sont mises à disposition sous deux formes :

- Liste des mesures effectuées
- Liste des NC relevées

Ces données sont mises à disposition sur un web portail accessible via identifiant et mot de passe.

L'accès à ce web portail est personnalisé selon la fonction de l'interlocuteur, mais aussi le périmètre défini (exemple bus uniquement, agences, ou thématique propreté ...).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Recrutement et formation des clients mystère

Recrutement

A partir des caractéristiques du contrat, le Chargé de projet définit le profil du ou des candidat(s) souhaité(s).

Cette définition comprend 3 points :

- les missions confiées et les objectifs du poste
- les compétences et les qualités nécessaires au poste
- les contraintes et les exigences requises

A l'issue de la création de la fiche de poste, le Chargé de projet procède à la prospection auprès des agences d'intérim du secteur concerné par le contrat

Le Chargé de Projet réceptionne les CV sélectionnés et effectue un premier tri « validation pratique du profil » grâce à un formulaire de présélection

Le ou les candidat(s) sélectionné(s) font alors l'objet d'un premier contact téléphonique avec le Chargé de Projet pour valider les différents éléments du questionnaire de présélection.

Si le profil correspond, le candidat reçoit un accès au drive du projet sur lequel figure toute la documentation.

Formation

La formation se déroule en deux temps, une formation théorique et une formation pratique.

Ce premier module repose sur la découverte du contrat et des référentiels de mesure appelés « guide enquêteur ».

L'agent doit prendre connaissance de ces éléments avant la formation en Visio conférence réalisée par le Chargé de Projet.

Ce dernier s'assure alors de la bonne installation de l'application et des codes enquêtes par l'agent, avant de procéder aux explications de la grille « Bus embarqué ».

A l'issue de ce module un quiz de fin de formation est effectué pour vérifier la bonne compréhension du référentiel et des grilles de mesure.

Quelques jours après et selon les premières disponibilités de l'agent, une mise en situation pratique « planning test » est réalisée.

Les mesures effectuées sont analysées par le Chargé de Projet, qui effectue un retour à l'agent.

Ce bilan est basé sur les résultats des mesures mais aussi sur le ressenti de l'agent concernant sa mission.

Si l'agent a passé ces deux étapes avec succès et qu'il donne son accord, il est inclus dans le projet.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception en préfecture : 20/12/2025

Pour conclure cette période d'intégration, l'agent est invité à remplir un questionnaire de satisfaction de la formation.

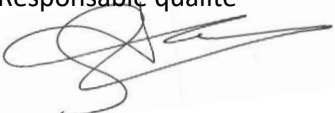
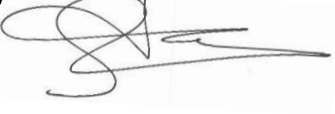
Suivi de formation

Afin d'assurer la parfaite assimilation des informations délivrées, l'intérimaire se soumet à une série d'évaluations :

- Quotidienne
 - Lors du contrôle de cohérence et de la validation journalière des mesures, le Chargé de Projet relève les erreurs, dysfonctionnements de chaque rapport et en informe l'intérimaire
- 2 semaines ou 5 plannings après le planning test
 - Cette évaluation nous permet d'apporter la preuve que l'intérimaire maîtrise les référentiels et méthodes de mesures du contrat.
 - Le suivi s'effectue sur la base du bilan des mesures et de la prise en compte des remarques déjà faites au quotidien, mais aussi sur le ressenti de l'enquêteur concernant sa mission.
- 3 mois après le début des mesures ou 3 mois après le dernier suivi
 - Ce nouveau point porte sur l'évaluation des compétences de l'agent et aborde plusieurs thématiques :
 - L'attitude de l'agent
 - La réponse aux attentes internes
 - Les points forts et opportunités d'amélioration

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Suivi des modifications

Origine / Suivi des modifications	Emetteur	Validation
Création – 22/12/2022	Sybille FORCA Responsable qualité 	Ludovic AUMARD Directeur Finances, Qualité et Pilotage de la Performance
Modifications - 07/11/2025	Sybille FORCA 	Ludovic AUMARD Directeur Finances, Qualité et Pilotage de la Performance

La version numérique de ce document comporte des liens hypertextes vers les documents présentés en annexe.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Conditions particulières

Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

Annexe 5.3.1 : Manuel de mesure – liste des items (Version Avenant 3)

Grille de mesure	Thématique	Critère	Item	Classification	Pondération
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE02 - Vitrine et porte d'entrée	O (=Obligatoire)	2
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE03 - Enseigne	O (=Obligatoire)	2
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE04 - Sols et tapis	O (=Obligatoire)	4
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE07 - Comptoir, équipements arrière-plan, présentoirs, siège agent	O (=Obligatoire)	4
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE10 - Poubelle	O (=Obligatoire)	2
Agences	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	AGE11 - Odeur	O (=Obligatoire)	2
Agences	Information	A2 - Information sur site	AGE14 - Enseigne / logo	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A1 - Information offre de transport	AGE15 - Coordonnées commerçant partenaire / Allo Tisseo	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A2 - Information sur site	AGE16 - Jours et horaires d'ouverture	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A2 - Information sur site	AGE17 - Respect des horaires	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A1 - Information offre de transport	AGE19 - Information sur les tarifs	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A1 - Information offre de transport	AGE20 - Plan du réseau	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A1 - Information offre de transport	AGE21 - Fiches horaires	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A4 - Information en situation perturbée	AGE22 - Affichage info perturbations ou QR code SPP	O (=Obligatoire)	
Agences	Information	A4 - Information en situation perturbée	AGE26 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Agences	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	AGE27 - Temps d'attente	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	AGE28 - Attitude, amabilité	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	AGE29 - Disponibilité	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	AGE30 - Traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B4 - Vente de titre	AGE31 - Vente de titres	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	AGE32 - Identification du personnel (badge)	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	AGE33 - Tenue entreprise ou code couleur	O (=Obligatoire)	
Agences	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	AGE35 - Comptoir accessible	S (=Spécifique)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	ALL01 - Tentative d'accès au service	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	ALL02 - Mise en relation avec l'opérateur	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL03 - Accueil personnalisé	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL04 - Disponibilité	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL05 - Elocution adaptée	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL06 - Courtoisie	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	ALL07 - Traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Information	A1 - Information offre de transport	ALL08 - Information sur fonctionnement du service	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	ALL09 - Prise de congé	O (=Obligatoire)	
Allo Tisseo	Information	A4 - Information situation perturbée prévue	ALL10 - Situation perturbée prévue	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS01 - Girouette frontale / N° + destination	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS02 - Girouette latérale / N° + destination	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS03 - Girouette arrière	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS04 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS06 - Affichage des prochains arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS07 - Annonce sonore du prochain arrêt	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS08 - Tarifs des titres vendus à bord	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A3 - Information dans le module de transport	BUS09 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS10 - Vitres et portes vitrées (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS11 - Carrosserie (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS12 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS13 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS14 - Barres / poignées maintien (propreté) / Boutons d'appel	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS15 - Odeurs (propreté)	O (=Obligatoire)	3
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS16 - Parois intérieures	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS17 - Vitres et portes vitrées (état) / portes	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS18 - Carrosserie (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS19 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS20 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS21 - Barres / poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4

Accusé de réception en préfecture
031-253100906-20251219-20251217-2-10-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 10/12/2025

Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	BUS22 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué bus	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	BUS23 - Tenue entreprise	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS24 - Prise en compte du client	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS25 - Attitude commerciale / courtoisie	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B4 - Vente de titre	BUS26 - Vente de titres de transport	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	BUS27 - traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B6 - Confort de conduite	BUS28 - Arrêt trottoir	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS29 - Respect code de la route	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B6 - Confort de conduite	BUS30 - Conduite souple	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	BUS31 - Respect arrêt / itinéraire	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS32 - Ecran TFT	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS33 - Bandeau lumineux	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS34 - Commande de porte	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS35 - Bouton de demande d'arrêt	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS36 - Valideur	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS37 - Prise en charge lors d'une avarie technique	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS38 - Adhésif UFR face avant	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS39 - Adhésif emplacement UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS40 - Adhésif places réservées	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	BUS41 - Prise en charge UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	BUS42 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS48 - Information périmée SPP	C (=Complémentaire)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS53 - Information QR code SPP	S (=Spécifique)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS54 - Information de la SPP	O (=Obligatoire)	
Embarqué bus	Information	A4 - Information en situation perturbée	BUS55 - Information de la SPI	C (=Complémentaire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET01 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET02 - Annonce sonore des arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET03 - Annonce visuelle des arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET04 - Plan des lignes structurantes	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET05 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A3 - Information dans le module de transport	MET06 - Plan de correspondance	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET07 - Parois extérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET08 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET09 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET10 - Vitres (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET11 - Barres / poignées maintien (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET12 - Odeurs (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET13 - Parois intérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET14 - Vitres et portes (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET15 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET16 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET17 - Barres / Poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	MET18 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	MET19 - Bandeau lumineux	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	MET20 - Adhésifs UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué Métro	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	MET21 - Adhésifs places réservées	S (=Spécifique)	
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	MET22 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	MET23 - Temps d'attente / Avarie technique	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A4 - Information en situation perturbée	MET24 - Information sonore de la SPP	O (=Obligatoire)	
Embarqué Métro	Information	A4 - Information en situation perturbée	MET25 - Information sonore de la SPI	C (=Complémentaire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR01 - Nom du Parc Relais	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR02 - Mention Parc Relais	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR03 - Présence du picto P+R	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR04 - Horaires d'ouverture	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR05 - Modalités d'accès	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR06 - Plan du site	O (=Obligatoire)	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR07 - Plan du quartier	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR08 - Règlement d'utilisation	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR09 - Informations tarifaires	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR10 - Dispositif indiquant l'heure	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A2 - Information sur site	PAR11 - Coordonnées gestionnaire	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A5 - Facilite de circulation	PAR12 - Signalétique guidage au sol	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A5 - Facilite de circulation	PAR14 - Information directionnelle	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A5 - Facilite de circulation	PAR15 - En sortie information directionnelle nom lieu et/ou Module de	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR16 - Bornes entrée / sortie/barrières/caisse de paiement	O (=Obligatoire)	4
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR21 - Poubelles	O (=Obligatoire)	3
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR22 - Surface de stationnement nette / cheminements piétons	O (=Obligatoire)	2
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR24 - Absence d'odeurs et de déjections	O (=Obligatoire)	2
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PAR25 - Espaces verts	O (=Obligatoire)	2
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR26 - Borne d'entrée / sortie	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR28 - Barrière d'entrée / sortie	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR30 - Eclairage extérieur / intérieur	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR32 - Fonctionnement porte, portillons, grilles	C (=Complémentaire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	Accessibilité	PAR33 - Ascenseur	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR34 - Caisse automatique	O (=Obligatoire)	1
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR35 - Dispositif information places disponibles	O (=Obligatoire)	1
Parcs Relais	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	PAR36 - Signalétique identification Places PMR	S (=Spécifique)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	PAR37 - Panneaux directionnels PMR	S (=Spécifique)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	PAR38 - Panneaux priorité PMR si complet	S (=Spécifique)	
Parcs Relais	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	PAR39 - Fonctionnement borne appel	O (=Obligatoire)	1
Parcs Relais	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	PAR40 - Temps de réponse de l'agent	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	PAR41 - Présentation par l'agent	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	PAR42 - Attitude / Courtoisie	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	PAR43 - Efficacité de l'assistance	O (=Obligatoire)	
Parcs Relais	Information	A4 - Information en situation perturbée	PAR44 - Information préalable à un dysfonctionnement SPP	C (=Complémentaire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI01 - Nom de l'arrêt	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI02 - Indice de la ligne	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI03 - Code arrêt potelet	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI04 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI05 - Schéma de la ligne ou plan du réseau correspondance	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI06 - Fiches horaires	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	POI07 - Présence pictogramme UFR	S (=Spécifique)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI08 - Coordonnées et numéro de téléphone de l'entreprise	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A2 - Information sur site	POI10 - Annonce prochains départs	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A4 - Information en situation perturbée	POI11 - Affiche de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Information	A4 - Information en situation perturbée	POI15 - Présence d'une information périmée	S (=Spécifique)	
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI16 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI17 - Cadres d'informations (propreté)	O (=Obligatoire)	3
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI18 - Ossature abribus ou poteau (propreté)	O (=Obligatoire)	1
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI19 - Vitres (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI20 - Bancs / sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	POI22 - Fonctionnement de la borne	O (=Obligatoire)	
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI23 - Cadres d'information (état)	O (=Obligatoire)	4
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI24 - Ossature abribus ou poteau (état)	O (=Obligatoire)	1
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI25 - Vitres (état)	O (=Obligatoire)	1
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI26 - Bancs / Sièges (état)	O (=Obligatoire)	3
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI28 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Point d'arrêt	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	POI29 - Odeur	O (=Obligatoire)	2
Point d'arrêt	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	POI30 - Accessibilité de l'arrêt	S (=Spécifique)	
Parcs Vélos	Information	A2 - Information sur site	PRV01 - Règlement d'utilisation	O (=Obligatoire)	
Parcs Vélos	Information	A2 - Information sur site	PRV02 - Rappel consignes d'utilisation	O (=Obligatoire)	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-2-10-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Parcs Vélos	Information	A2 - Information sur site	PRV03 - Consignes rack double étage	S (=Spécifique)	
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV04 - Vitres et parois	C (=Complémentaire)	3
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV05 - Borne d'accès	C (=Complémentaire)	5
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV06 - Surface de stationnement	C (=Complémentaire)	2
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV07 - Vitres et parois, porte d'accès	C (=Complémentaire)	3
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV09 - Borne d'accès	O (=Obligatoire)	5
Parcs Vélos	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	PRV10 - Compresseur pneu (Borderouge, Ramonville et UPS)	O (=Obligatoire)	2
Service numérique	Attention portée au client	B3 - Temps d'attente	SIT01 - Application / site accessible	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT02 - Plans du réseau/ lignes	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT03 - Fiches horaires	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT04 - Prochains passages	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT05 - Titres et tarifs	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT06 - Information réseau	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT07 - Modalités réservation TAD	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT08 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT09 - Coordonnées relations clients	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT11 - Prochains passages	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT14 - Accès stations (ascenseurs et escaliers mécaniques)	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT15 - Parc relais / places disponibles	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT16 - Achat de titre	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT18 - Heure de départ et d'arrivée	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT19 - Temps de trajet	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT20 - Correspondance éventuelle	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A1 - Information offre de transport	SIT21 - Plan illustrant le point de départ et arrivée	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A4 - Information en situation perturbée	SIT23 - Motif de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A4 - Information en situation perturbée	SIT24 - Durée de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Service numérique	Information	A4 - Information en situation perturbée	SIT25 - Eléments modifiés	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-01 - Nom de la station	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-02 - Indice de ligne	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-03 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-04 - Plan de la ligne	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-05 - Plan de réseau / coordonnées transporteur	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-06 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-07 - Temps d'attente ou prochain départ	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAM-08 - Information sonore de la SPP	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAM-09 - Affichage de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée	STAM-13 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée imprévue	STAM-14 - Information sonore	C (=Complémentaire)	
Station métro	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAM-17 - Information sur réseau de substitution	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-18 - Quai (propreté) / ascenseurs	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-20 - Façades de quai Vitres et parois de l'abri (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-21 - Banc ou appui ischiatique métro (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-21 - Banc -(propreté)	O (=Obligatoire)	4
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-22 - Cadres d'information (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-23 - Distributeur automatique de titres (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-24 - Poubelle métro (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-25 - Barrières et gardes corps (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-27 - Quai (état)	O (=Obligatoire)	4
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-28 - Façades de quais (état)	O (=Obligatoire)	1
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-29 - Banc ou appuis ischiatique (état)	O (=Obligatoire)	4
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-30 - Cadres d'information (état)	O (=Obligatoire)	5
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-31 - DAT métro (état)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-32 - Barrières et gardes corps (état)	O (=Obligatoire)	1
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-33 - BIV	Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE Date de télétransmission : 19/12/2025 Date de réception préfecture : 19/12/2025	O (=Obligatoire)
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-34 - DAT		O (=Obligatoire)
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-35 - Ligne de péage		O (=Obligatoire)

Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-36 - Ascenseurs	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAM-37 - Escaliers mécaniques	O (=Obligatoire)	
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-38 - Eclairage	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAM-39 - Odeur (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-40 - Totem extérieur	S (=Spécifique)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-41 - Plan de quartier totem	S (=Spécifique)	
Station métro	Information	A2 - Information sur site	STAM-42 - Correspondance autres lignes	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE01 - Nom de la station	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE02 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE03 - Plan du réseau	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE04 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE05 - Correspondances autres lignes	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A2 - Information sur site	STE07 - Information sonore	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STE08A - Information sonore de la SPP	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STE08B - Affichage de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STE12 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée imprévue	STE13 - Information sonore de la SPI	C (=Complémentaire)	
Station Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée	STE16 - Information sur réseau de substitution	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE17 - Quai (prop.) / Ascenseurs	O (=Obligatoire)	4
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE18 - Cadres d'information (prop.)	O (=Obligatoire)	3
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE19 - Distributeur Automatique de Titres (prop.)	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE20 - Barrières et gardes corps (prop.)	O (=Obligatoire)	1
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE22 - Poubelle (prop.)	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE23 - Quai (état)	O (=Obligatoire)	4
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE24 - Cadres d'information (état)	O (=Obligatoire)	3
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE25 - DAT (état)	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE26 - Barrières et gardes corps (état)	O (=Obligatoire)	1
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE27 - Borne d'information Voyageurs	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE28 - Distributeur Automatique de Titres	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE29 - Valideur	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE30 - Ascenseurs (uniquement CHU)	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STE31 - Eclairage	O (=Obligatoire)	2
Station Téléo	Attention portée au client	B1 - Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	STE32 - Tenue entreprise	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	STE33 - Attention portée au client	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	STE34 - Attitude commerciale / courtoisie	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B5 - Demande d'information	STE35 - Traitement de la demande	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Attention portée au client	B2 - Accueil et attitude	STE36 - Disponibilité	O (=Obligatoire)	
Station Téléo	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STE37 - Odeur	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL01 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL02 - Annonce sonore des stations	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL03 - Affichage des prochains arrêts	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée	TEL04 - Annonce de la SPP (sonore ou visuelle)	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A3 - Information dans le module de transport	TEL05 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL06 - Vitres et portes vitrées (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL07 - Carrosserie (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL08 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL09 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL10 - Barres / Poignées maintien (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL11 - Odeurs	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL12 - Vitres et portes vitrées (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL13 - Carrosserie (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL14 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL15 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL16 - Barres / Poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TEL17 - Eclairage	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TEL18 - Ecran TFT	O (=Obligatoire)	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TEL19 - Avez-vous rencontré une avarie technique ?	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TEL21 - Adhésif emplacement UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué Téléo	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TEL22 - Adhésif "Places réservées"	S (=Spécifique)	
Embarqué Téléo	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TEL23 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué Téléo	Information	A4 - Information en situation perturbée	TEL25 - Annonce de la SPPI	C (=Complémentaire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA01 - Girouette frontale	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA02 - Girouette latérale	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA03 - Destination	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA04 - Plan de ligne	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA05 - Annonce sonore des stations	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA06 - Bandeau prochain arrêt	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA07 - Plan des lignes principales	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA08 - Correspondances	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A3 - Information dans le module de transport	TRA09 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA10 - Parois extérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA11 - Sol (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA12 - Sièges (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA13 - Vitres (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA14 - Barres / Poignées maintien (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA15 - Odeurs (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA16 - Parois intérieures (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA17 - Parois extérieures (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA18 - Sol (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA19 - Sièges (état)	O (=Obligatoire)	5
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA20 - Barres / Poignées maintien (état)	O (=Obligatoire)	4
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C2 - Etat et propreté des modules de transport	TRA21 - Eclairage (état)	O (=Obligatoire)	2
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B6 - Confort de conduite	TRA22 - Conduite souple	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA23 - Bandeaux lumineux	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA24 - Valideur	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA25 - Commande de porte	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TRA26 - Adhésifs UFR Face Avant	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TRA27 - Adhésifs UFR	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Attention portée au client	B7 - Accessibilité	TRA28 - Adhésifs Places réservées	S (=Spécifique)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA29 - Dispositif sonore	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée	TRA31 - Annonce de la SPI	C (=Complémentaire)	
Embarqué Tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	TRA32 - Prise en charge lors d'une avarie technique	O (=Obligatoire)	
Embarqué Tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée	TRA33 - Annonce de la SPP	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-01 - Nom de la station	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-02 - Indice de ligne	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-03 - Indication de destination	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-04 - Plan de la ligne	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-05 - Plan de réseau / coordonnées transporteur	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-06 - Règlement des transports	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-07 - Temps d'attente ou prochain départ	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAT-08 - Information sonore de la SPP	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAT-09 - Affichage de la perturbation	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée	STAT-13 - Présence information périmée	S (=Spécifique)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée imprévue	STAT-14 - Information sonore	C (=Complémentaire)	
Station tramway	Information	A4 - Information en situation perturbée prévue	STAT-17 - Information sur réseau de substitution	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-18 - Quai (propreté)	O (=Obligatoire)	5
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-20 - Vitres et parois de l'abri (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-21 - Banc ou appui ischiatique (propreté)	O (=Obligatoire)	4
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-22 - Cadres d'information tramway (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-23 - DAT (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-24 - Poubelle (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-25 - Barrières et gardes corps (propreté)	O (=Obligatoire)	1

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-27 - Quai (état)	O (=Obligatoire)	4
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-28 - Vitres et parois de l'abri tram (état)	O (=Obligatoire)	1
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-29 - Banc ou appuis ischiatique (état)	O (=Obligatoire)	4
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-30 - Cadres d'information tramway (état)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STAT-31 - DAT (état)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C1 - Etat et propreté des infrastructures	STA32 - Barrières et gardes corps (état)	O (=Obligatoire)	1
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-33 - BIV	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-34 - DAT	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-38 - Eclairage	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Propreté et Etat des équipements	C3 - Disponibilité des équipements	STAT-39 - Odeur (propreté)	O (=Obligatoire)	2
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-40-Totem extérieur	O (=Obligatoire)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-41 - Plan de quartier	S (=Spécifique)	
Station tramway	Information	A2 - Information sur site	STAT-42 - Correspondance autres lignes	O (=Obligatoire)	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Conditions particulières

Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

Annexe 5.3.2 : Grilles de mesure – supports clients mystère (Version Avenant 3)



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____

Heure de début : ____ H ____

Agence : ☐ Aéroport ☐ Arènes ☐ Basso Cambo ☐ Jean Jaurès ☐ Marengo SNCF

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Agence Ouverte ☐ Oui ☐ Non

INFORMATION

A1 – INFORMATION OFFRE DE TRANSPORT

	C	NC	SO	Cause(s)		
AGE15 - Coordonnées commerçant partenaire / Allô	☐	☐	☐	☐	☐ Absentes	☐ Illisibles ☐ Erronées
AGE19 - Information sur les tarifs (Plaquettes)	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Erronée	☐ Disponibles sur demande
AGE20 - Plan de réseau	☐	☐	☐	☐ Absents	☐ Erronés	☐ Disponibles sur demande
AGE21 - Fiches horaires	☐	☐	☐	☐ Absentes	☐ Erronées	☐ Disponibles sur demande

A2 – INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
AGE14 - Enseigne / logo	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Illisible	
AGE16 - Jours et horaires d'ouverture	☐	☐	☐	☐ Absents	☐ Illisibles	☐ Erronés
AGE17 - Respect des horaires*	☐	☐	☐	☐ Agence fermée aux horaires d'ouverture sans explications (SI)		

Si l'agence est fermée aux horaires d'ouverture avec explications = CONFORME si affiche présente

A4 – INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	C	NC	SO	Cause(s)		
AGE22 – Affi. info perturbation ou QR code SPP (Réseau Structurant : Linéo, Métro et Tram)	☐	☐	☐	☐ Absent (SI) ☐ Illisible	☐ Erroné	
AGE26 - Présence information périmée	☐	☐	☐			

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B1 – IDENTIFICATION DE L'AGENT EN CONTACT AVEC LES VOYAGEURS

	C	NC	SO	Cause(s)		
AGE32 - Identification du personnel (Badge)	☐	☐	☐	☐ Absence de badge ☐ Retourné ☐ Illisible N° _____ ☐ N° de guichet		
AGE33 - Tenue entreprise ou code couleur	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Sale (SI) ☐ Débrillée (SI)		

B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)		
AGE28 - Attitude, amabilité	☐	☐	☐	☐ Pas de regard porté au client ☐ Désinvolte ☐ Incorrect / agressif (SI)		
AGE29 - Disponibilité	☐	☐	☐	☐ Absence de phrase d'accueil ☐ Utilise son téléphone portable pendant l'échange ☐ Discute avec un collègue (conversation personnelle) ☐ Ignore délibérément le client (SI)		

Accusé de réception en préfecture
031-2531000
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



B3 – TEMPS D'ATTENTE

C NC SO Cause(s)

AGE27 - Temps d'attente, à préciser : _____ ☐ ☐ ☐ ☐ Prise en charge >10 min

B4 – VENTE DE TITRE

C NC SO Cause(s)

AGE31 - Vente de titres ☐ ☐ ☐ ☐ Non adaptée au profil

B5 – DEMANDE D'INFORMATION

C NC SO Cause(s)

AGE30 - Traitement de la demande ☐ ☐ ☐ ☐ Erronée ☐ Incomplète ☐ Guide l'utilisateur vers le mauvais service

B7 – ACCESSIBILITE

C NC SO Cause(s)

AGE35 - Comptoir PMR accessible ☐ ☐ ☐ ☐ Non disponible ☐ Encombré ☐ Mal adapté

PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

Propreté extérieure

C NC SO Cause(s)

AGE02 – Vitrine et porte d'entrée ☐ ☐ ☐ ☐ Tags ☐ Traces importantes ☐ Cassée
AGE03 - Enseigne ☐ ☐ ☐ ☐ Tags ☐ Traces importantes ☐ Cassée ☐ Absent

Propreté intérieure

C NC SO Cause(s)

AGE04 - Sols et tapis ☐ ☐ ☐ ☐ Saleté ☐ Traces importantes ☐ Grand nombre de détritus
☐ Détérioration
AGE07 - Comptoir, équipements arrière-plan, présentoirs, siège agent ☐ ☐ ☐ ☐ Saleté ☐ Traces importantes ☐ État dégradé
☐ Surface encombrée
AGE10 - Poubelle ☐ ☐ ☐ ☐ Pleine
AGE11 - Odeur ☐ ☐ ☐ ☐ Odeur incommode ☐ Déchets organiques (urine, déjection, vomissure)

SCÉNARIO UTILISÉ ET RÉPONSE APPORTÉE

Scénario utilisé : ☐ Horaires ☐ Itinéraires ☐ Tarifs ☐ Règles d'utilisation des modes ☐ Perturbation prévue

Détails du scénario : _____

Réponse apportée : _____

FIN DE CONTRÔLE

Heure de fin : ____ H ____

Observations : _____

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

N° de l'enquêteur : _____



C = Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____

Heure de début : ____ H ____

N° composé : ☐ 05.61.41.70.70 ☐ Autre _____

Appel sur : ☐ Horaires ☐ Itinéraires ☐ Tarifs ☐ Règles d'utilisation des modes ☐ Perturbation prévue

INFORMATION

A1 – INFORMATION OFFRE DE TRANSPORT

C NC SO

ALL08 - Information sur fonctionnement du service ☐ ☐ ☐ ☐ Information incomplète ☐ Absence de proposition
☐ Information erronée

A4 – INFORMATION SITUATION PERTURBEE PREVUE

ALL10 - Situation perturbée prévue ☐ ☐ ☐ ☐ Motif non précisé ☐ Durée non précisée
☐ Eléments modifiés non précisés (SI)
☐ Modalités échanges et/ou compensation de titre non précisées (sur demande)
☐ Justificatif de retard non proposé (sur demande)

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

C NC SO

ALL03 - Accueil personnalisé ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de présentation ☐ Absence de formule de politesse
ALL04 - Disponibilité ☐ ☐ ☐ ☐ Pas de phrase de mise en attente ☐ Non disponibilité
☐ Termine sa conversation avec un collègue lors de la prise d'appel
☐ Ne remercie pas ou ne s'excuse pas à la reprise
ALL05 - Elocution adaptée ☐ ☐ ☐ ☐ Elocution non audible ☐ Agent désinvolte expéditif
ALL06 - Courtoisie ☐ ☐ ☐ ☐ Ton froid, désagréable ☐ Langage agressif, incorrect (SI)
ALL09 - Prise de congés ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de remerciement ☐ Absence de prise de congés

B3 – TEMPS D'ATTENTE

C NC SO

ALL01 - Tentative d'accès au service ☐ ☐ ☐ ☐ >5 tentatives (SI)
Nombre de tentative d'accès : _____
ALL02 - Mise en relation avec l'opérateur ☐ ☐ ☐ ☐ > à 2 minutes après sélection sur le serveur vocal

B5 – DEMANDE D'INFORMATION

C NC SO

ALL07 - Traitement de la demande ☐ ☐ ☐ ☐ Ne s'assure pas de la bonne compréhension de la réponse

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

SCÉNARIO UTILISÉ ET RÉPONSE APPORTÉE

Scénario utilisé : _____

Réponse apportée : _____



FIN DE CONTRÔLE

Heure de fin : ____ H ____

Observations : _____

N° de l'enquêteur :

C = Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE TELEO



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____

Direction : _____

Station de montée : _____ Heure prévue : ____ H ____

Heure réelle : ____ H ____

La ligne est-elle concernée par une situation perturbée prévue : ☐ Oui ☐ Non

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Condition de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit

INFORMATION

A3 - INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

N° de Parc : _____

Intérieur

	NC	SO	Cause(s)		
TEL01 - Plan de ligne	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
TEL02 - Annonce sonore des stations	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Erronée
TEL03 - Affichage des prochains arrêts	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
TEL05 - Règlement des transports	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Perturbée prévue

TEL04 - Annonce de la SPP	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Incomplète : pas de motif
			☐ Incomplète : pas de durée		☐ Incomplète : pas de réseau de substitution

Perturbée inopinée

TEL25 - Annonce de la SPPI	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Incomplète : pas de motif
			☐ Incomplète : pas de durée		☐ Incomplète : pas de réseau de substitution

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B7 - ACCESSIBILITE

Intérieur

TEL21 - Adhésif emplacement UFR	☐	☐	☐ Absent	☐ Dégradé
TEL22 - Adhésif « Places réservées »	☐	☐	☐ Absent	☐ Dégradé

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C2 – ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

Propreté :

Extérieur	NC	SO	Cause(s)
TEL06 - Vitres et portes vitrées	☐	☐	☐ Présence de poussière et salissures diverses ☐ Présence de traces de boue
TEL07 - Carrosserie	☐	☐	☐ Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie ☐ Présence de traces, coulures importantes
Intérieur			
TEL08 - Sol	☐	☐	☐ Présence de 5 déchets ou + ☐ Déchets alimentaires ☐ Tâches ☐ Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)
TEL09 - Sièges	☐	☐	☐ Assise tachée / encrassée ☐ Présence miettes / Papier / Chewing-gum ☐ Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements du voyageur
TEL10 - Barres/ Poignées maintien	☐	☐	☐ Sales ☐ Collantes
TEL11 - Odeurs	☐	☐	☐ Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule

Etat :

Extérieur	NC	SO	Cause(s)
TEL12 - Vitres et portes vitrées	☐	☐	☐ Rayées ☐ Cassées
TEL13 - Carrosserie	☐	☐	☐ Tôle enfoncée / déformée ☐ Partie manquante / mal fixée ☐ Rayures superficielles visibles à 5m
Intérieur			
TEL14 - Sol	☐	☐	☐ Percé/Déchiré
TEL15 - Sièges	☐	☐	☐ Assise déchirée/Brûlée ☐ Assise cassée ☐ Assise manquante ☐ Dossier brûlé ☐ Dossier cassé ☐ Dossier manquant
TEL16 - Barres/ Poignées maintien	☐	☐	☐ Détériorées ☐ Mal Fixées
TEL17 - Eclairage	☐	☐	☐ Défaillant (clignote) ☐ Manquant

Les lumières des cabines sont pilotées en fonction de la luminosité extérieure. Plus la luminosité extérieure est forte moins l'éclairage est important et inversement

C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

	NC	SO	Cause(s)
TEL18 - Ecran TFT	☐	☐	☐ Eteint ☐ Cassé
TEL19 - Avez-vous rencontré une avarie technique	☐	☐	
Si Oui : Nature de l'avarie : _____ Temps d'attente : _____ Csq Si temps > 20 min noter automatiquement : Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)			

	NC	SO	Cause(s)
TEL23 – Dispositif sonore	☐	☐	☐ Absent

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

FIN DE CONTROLE

Station de descente : _____ Heure prévue : _____ H _____ Heure réelle : _____ H _____

Observations : _____

N° Agent : _____



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE TELEO



V24-11-2025 - 3/3

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE BUS



V24-11-2025 - 1/4

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____ ☐ Linéo ☐ Lignes Bus ☐ Lignes Affrétées
Direction : _____ N° de Ligne(s) : _____
Arrêt de montée : _____ Heure prévue : ____H____ Heure réelle : ____H____
La ligne est-elle concernée par une situation perturbée : ☐ Oui ☐ Non
Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard Condition de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit
☐ Véhicule non rencontré

INFORMATION

A3 – INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

N° de Parc : _____ Type de véhicule : ☐ Standard ☐ Articulé ☐ Midibus ☐ Minibus

Extérieur	C	NC	SO	Cause(s)
BUS01 - Girouette frontale (N°/destination)	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Illisible/incomplète ☐ Erronée ☐ Éteinte
BUS02 - Girouette latérale (N°/destination)	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Illisible/incomplète ☐ Erronée ☐ Éteinte
BUS03 - Girouette arrière (N°)	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Illisible/incomplète ☐ Erronée ☐ Éteinte
Intérieur	C	NC	SO	Cause(s)
BUS04 - Plan de ligne	☐			☐ Absent ☐ Illisible ☐ Erroné
BUS06 - Affichage des prochains arrêts	☐			☐ Absent ☐ Illisible ☐ Erroné
BUS07 - Annonce sonore du prochain arrêt	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Inaudible ☐ Erronée
BUS08 - Tarifs des titres vendus à bord	☐	☐	☐	☐ Absents ☐ Illisibles ☐ Erronés
BUS09 - Règlement des transports	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Illisible ☐ Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Perturbée prévue	C	NC	SO	Cause(s)
BUS53 - Information QR Code SPP	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Illisible ☐ Erroné
BUS54 - Information de la SPP	☐	☐	☐	Type d'annonce : ☐ Visuelle : ☐ Illisible ☐ Erronée ☐ Sonore : ☐ Inaudible ☐ Erronée ☐ Volume trop élevé
BUS48 - Présence information périmée	☐	☐	☐	
Perturbée inopinée	C	NC	SO	Cause(s)
BUS55 - Information de la SPI	☐	☐	☐	Type d'annonce : ☐ Visuelle : ☐ Illisible ☐ Erronée ☐ Sonore : ☐ Inaudible ☐ Erronée ☐ Volume trop élevé

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE BUS



V24-11-2025 - 2/4

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B1 – IDENTIFICATION DE L'AGENT EN CONTACT AVEC LES VOYAGEURS

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS23 - Tenue entreprise	☐	☐	☐	☐ Tenue non règlementaire ☐ Sale / Souillée ☐ Débraillée (SI)

B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS24 – Prise en compte du client	☐	☐	☐	☐ Absence de regard porté au client et/ou absence de réponse à un bonjour (SI) ☐ Absence prolongée au poste de conduite (SI) ☐ Désintérêt manifeste (SI)
BUS25 - Attitude commerciale / courtoisie	☐	☐	☐	☐ Ton agressif ☐ Désinvolte et/ou langage incorrect (SI)
BUS29 - Respect code de la route	☐	☐	☐	☐ Limitations vitesses non respectées (ressenti) (SI) ☐ Téléphone au volant (SI) ☐ Fume au volant ☐ Signalisation non respectée ☐ Passage Feu rouge (SI) ☐ Gestes déplacés ☐ Klaxonne intempestif
BUS31 - Respect arrêt / itinéraire	☐	☐	☐	☐ Itinéraire différent sans information préalable : _____ ☐ Demande d'arrêt non prise en compte par le conducteur ☐ Arrêt à la demande (le soir) non respecté ☐ Le conducteur ne s'arrête pas malgré le signe d'un client (SI)

B4 – VENTE DE TITRE

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS26 - Vente de titres de transport (bus)	☐	☐	☐	☐ Rendu monnaie impossible (20€max) ☐ Pas d'encaissement ☐ Pas de titre disponible et n'oriente pas le client vers autre solution (SI)

B5 – DEMANDE D'INFORMATION

Scénario utilisé : ☐ Horaires ☐ Itinéraires ☐ Tarifs ☐ Règles d'utilisation des modes ☐ Perturbation prévue ☐ SO

Détails du scénario : _____ Réponse apportée : _____

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS27 – Traitement de la demande	☐	☐	☐	☐ Réponse partielle/Incomplète ☐ Réponse erronée ☐ Pas de réponse

B6 – CONFORT DE CONDUITE

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS28 - Arrêt trottoir	☐	☐	☐	☐ Voyageurs contraints de poser le pied sur la chaussée pour monter / descendre
BUS30 - Conduite Souple	☐	☐	☐	☐ Allure inadaptée au profil/ environnement du trajet ☐ Freinage brusque ☐ Accélération brusque ☐ Chute d'un client (hors freinage urgence) (SI) ☐ Démarrage sans attendre que les clients prennent place ou se tiennent

(Attention portée sur personnes fragiles, âgées)

B7 - ACCESSIBILITE

	C	NC	SO	Cause(s)
BUS38 - Adhésif UFR face avant	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Dégradé

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Extérieur

BUS38 - Adhésif UFR face avant

Intérieur



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE BUS

BUS39 - Adhésif emplacement UFR ☐ ☐ ☐

☐ Absent ☐ Dégradé

BUS40 - Adhésif « Places réservées » ☐ ☐ ☐

☐ Absent ☐ Dégradé

Prise en charge d'un usager en fauteuil roulant : ☐ Oui ☐ Non

BUS41 - Prise en charge UFR ☐ ☐ ☐

☐ La palette ne fonctionne pas ☐ Le conducteur refuse de l'activer (SI)

☐ Le conducteur ne sait pas manipuler la palette (SI)

PROPRETE ET ETAT

C2 – ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

Propreté :

Extérieur

C NC SO

Cause(s)

BUS10 - Vitres et portes vitrées ☐ ☐ ☐

☐ Présence de poussière et salissures diverses

☐ Présence de traces de boue

BUS11 - Carrosserie ☐ ☐ ☐

☐ Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie

☐ Présence de traces, coulures importantes de gazole

Intérieur

BUS12 - Sol ☐ ☐ ☐

☐ Présence de 5 déchets ou + ☐ Déchets alimentaires ☐ Tâches

☐ Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)

BUS13 - Sièges ☐ ☐ ☐

☐ Assise tachée / encrassée ☐ Présence miettes / Papier / Chewing-gum

☐ Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements du voyageur

BUS14 - Barres/ Poignées maintien / Boutons d'appel ☐ ☐ ☐

☐ Sales ☐ Collantes _____

BUS15 - Odeurs ☐ ☐ ☐

☐ Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule

BUS16 - Parois intérieures ☐ ☐ ☐

☐ Sales ☐ Collants

Etat :

Extérieur

C NC SO

Cause(s)

BUS17 – Vitres, portes vitrées et portes ☐ ☐ ☐

☐ Rayées ☐ Cassées

BUS18 - Carrosserie ☐ ☐ ☐

☐ Tôle enfoncée / déformée ☐ Pare choc cassé /partie manquante /mal fixée

☐ Coque rétroviseur cassée /Fendue ☐ Rayures superficielles visibles à 5m

Intérieur

BUS19 - Sol ☐ ☐ ☐

☐ Percé/Déchiré

BUS20 - Sièges ☐ ☐ ☐

☐ Assise déchirée / brûlée ☐ Assise cassée ☐ Assise manquante

☐ Dossier brûlé ☐ Dossier cassé ☐ Dossier manquant

BUS21 - Barres/ Poignées maintien ☐ ☐ ☐

☐ Déteriorées ☐ Mal Fixées

BUS22 - Eclairage ☐ ☐ ☐

☐ Défaillant (clignote) ☐ Insuffisant

(Dans le bus, l'éclairage classique est une alternance d'un néon sur deux.)

C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

BUS32 - Ecran TFT ☐ ☐ ☐

☐ Eteint ☐ Cassé

BUS33 - Bandeau lumineux ☐ ☐ ☐

☐ Éteint ☐ Cassé ☐ Sans information

BUS42 – Dispositif sonore ☐ ☐ ☐

☐ Éteint

BUS34 - Commande de porte ☐ ☐ ☐

☐ Ne fonctionne pas ☐ Aucun bouton de porte ne fonctionne dans le véhicule

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception en préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE BUS



V24-11-2025 - 4/4

BUS35 - Bouton de demande d'arrêt ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne pas ☐ Aucun bouton ne fonctionne et pas d'information

BUS36 - Valideur ☐ ☐ ☐ ☐ Valideur hors service mais autre Valideur fonctionne dans le véhicule

☐ Aucun valideur ne fonctionne / Pas de validation possible (SI)

BUS37 - Avez-vous rencontré une avarie technique ☐ ☐ ☐

Si Oui :

Nature de l'avarie : _____

Temps d'attente : _____ Csq Si temps > 20 min noter automatiquement la NC : Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)

Fin de contrôle

Arrêt de descente : _____ Heure prévue : ____H____ Heure réelle : ____H____

Observations : _____

N° Agent :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE METRO

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____ Direction : _____ Ligne N° : _____
Station de montée : _____ Heure prévue : ____H____ Heure réelle : ____H____
N° de Parc : _____ Type de matériel : _____
La ligne est-elle concernée par une situation perturbée prévue : ☐ Oui ☐ Non
Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

INFORMATION

A3 – INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

Intérieur	NC	SO	Cause(s)		
MET01 - Plan de ligne	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
MET02 - Annonce sonore des arrêts	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	
MET03 - Annonce visuelle des arrêts	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erronée
MET04 - Plan des lignes structurantes	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
MET05 - Règlement des transports	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
MET06 - Plan de correspondance	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Nature de la SPP (si oui) : _____

	NC	SO	Cause(s)		
MET24 - Annonce de la SPP	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	
MET25 - Annonce de la SPPI	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Incomplète : pas de motif
			☐ Incomplète : pas de durée	☐ Incomplète : pas de réseau de substitution	

B7 - ACCESSIBILITE

	NC	SO	Cause(s)	
Intérieur				
MET20 - Adhésifs UFR	☐	☐	☐ Absents	☐ Dégradés
MET21 - Adhésifs « Places réservées	☐	☐	☐ Absents	☐ Dégradés



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE METRO



V24-11-2025 - 2/3

PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C2 – ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

Propreté :

Extérieur	NC	SO	Cause(s)
MET07 - Parois extérieures	☐	☐	☐ Présence de poussière et salissures diverses sur les vitres ☐ Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie
MET08 - Sol	☐	☐	☐ Présence de 5 déchets ou + ☐ Déchets alimentaires ☐ Tâches ☐ Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)
MET09 - Sièges	☐	☐	☐ Assise tachée / encrassée ☐ Présence miettes / Papier / Chewing-gum ☐ Traces pouvant entraîner une tâche sur les vêtements d'un voyageur
MET10 - Vitres	☐	☐	☐ Traces grasses/ doigts ☐ Tags /Autocollants
MET11 - Barres/ Poignées maintien	☐	☐	☐ Sales ☐ Collantes
MET12 - Odeurs	☐	☐	☐ Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule
MET13 - Parois intérieures	☐	☐	☐ Sales ☐ Collantes ☐ Taguées

Etat:

Extérieur	NC	SO	Cause(s)
MET14 - Vitres et portes	☐	☐	☐ Présence de chocs ☐ Vitres gravées ☐ Vitres fissurées
MET15 - Sol	☐	☐	☐ Percé/Déchiré
MET16 - Sièges	☐	☐	☐ Assise déchirée/Brûlée ☐ Assise cassée ☐ Assise manquante ☐ Dossier brûlé ☐ Dossier cassé ☐ Dossier manquant
MET17 - Barres/ Poignées maintien	☐	☐	☐ Détériorés ☐ Mal Fixées
MET18 - Eclairage	☐	☐	☐ Défaillant(clignote) ☐ Manquant

C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

	NC	SO	
MET19 - Bandeau lumineux	☐	☐	☐ Éteint ☐ Illisible
MET22 – Dispositif sonore	☐	☐	☐ Absent
Avez-vous rencontré une avarie technique	☐ Oui	☐ Non	Csq Si oui question suivante
Si Oui :			
Nature de l'avarie :			
MET23 - Temps d'attente	☐	☐	☐ Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)

FIN DE CONTROLE

Station de descente : _____ Heure prévue : _____ H _____ Heure réelle : _____ H _____

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Observations : _____

N° Agent : _____



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE METRO



V24-11-2025 - 3/3

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE TRAMWAY



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____ Direction : _____ Ligne N° : _____
Station de montée : _____ Heure prévue : ____H____ Heure réelle : ____H____
N° de Parc : _____
La ligne est-elle concernée par une situation perturbée prévue : ☐ Oui ☐ Non
Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

INFORMATION

A3 - INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT

	C	NC	SO	Cause(s)		
Extérieur						
TRA01 - Girouette frontale : N° Ligne	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Illisible	☐ Erronée
TRA02 - Girouette latérale : N° Ligne	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Illisible	☐ Erronée
TRA03 - Destination	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Illisible	☐ Erronée
Intérieur						
	C	NC	SO	Cause(s)		
TRA04 - Plan de ligne	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
TRA05 - Annonce sonore des stations	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	
TRA06 - Bandeau « Prochain arrêt »	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
TRA07 - Plan des lignes principales	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
TRA08 - Correspondances	☐	☐	☐	☐ Absentes	☐ Illisibles	☐ Erronées
TRA09 - Règlement des transports	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Nature de la SPP (si oui) : _____	NC	SO	Cause(s)		
TRA33 - Annonce de la SPP	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	
Type d'annonce : ☐ Visuelle ☐ Sonore					
TRA31 - Annonce de la SPPI	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Incomplète : pas de motif
			☐ Incomplète : pas de durée	☐ Incomplète : pas de réseau de substitution	

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B6 – CONFORT DE CONDUITE

	NC	SO	Cause(s)		
TRA22 - Conduite Souple freinage urgence) (SI)	☐	☐	☐ Freinage brusque	☐ Accélération brusque	☐ Chute d'un client (hors

B7 - ACCESSIBILITE

Extérieur	NC	SO		
TRA26 - Adhésifs UFR Côté	☐	☐	☐ Absents	☐ Dégradés
Intérieur				
TRA27 - Adhésifs UFR	☐	☐	☐ Absents	☐ Dégradés

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE TRAMWAY

TRA28 - Adhésifs « Places réservés » ☐ ☐ ☐ Absents ☐ Dégradés

PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C2 – ETAT ET PROPRETE DES MODULES DE TRANSPORT

Propreté :

	C	NC	SO	Cause(s)
Extérieur				
TRA10 - Parois extérieures	☐	☐	☐	☐ Présence de poussière et salissures diverses sur les vitres ☐ Présence de saleté sur tout le long de la carrosserie
Intérieur				
TRA11 - Sol	☐	☐	☐	☐ Présence de 5 déchets ou + ☐ Déchets alimentaires ☐ Tâches ☐ Présence de déchets organiques (urine, déjection, vomissure)
TRA12 - Sièges	☐	☐	☐	☐ Assise tachée / encrassée ☐ Présence miettes / Papier / Chewing-gum ☐ Traces pouvant entrainer une tâche sur les vêtements d'un voyageur
TRA13 - Vitres	☐	☐	☐	☐ Traces grasses/ doigts ☐ Tags / Autocollants
TRA14 - Barres/ Poignées maintien	☐	☐	☐	☐ Sales ☐ Collantes
TRA15 - Odeurs	☐	☐	☐	☐ Odeur non imputable aux voyageurs présents dans le véhicule
TRA16 - Parois intérieures	☐	☐	☐	☐ Sales ☐ Collantes ☐ Taguées

Etat :

	NC	SO	Cause(s)
Extérieur			
TRA17 - Parois extérieures	☐	☐	☐ Présence de chocs ☐ Vitres gravées ☐ Vitres fissurées
Intérieur			
TRA18 - Sol	☐	☐	☐ Percé/Déchiré
TRA19 - Sièges	☐	☐	☐ Assise déchirée/Brûlée ☐ Assise cassée ☐ Assise manquante ☐ Dossier brûlé ☐ Dossier cassé ☐ Dossier manquant
TRA20 - Barres/ Poignées maintien	☐	☐	☐ Déteriorés ☐ Mal Fixées
TRA21 - Eclairage	☐	☐	☐ Défaillant(clignote) ☐ Manquant

C3 - DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

	NC	SO	
TRA23 - Bandeau lumineux	☐	☐	☐ Éteint ☐ Illisible
TRA24 - Valideur	☐	☐	☐ Valideur hors service mais autre Valideur en fonctionnement ☐ Aucun valideur ne fonctionne / Pas de validation possible (SI)
TRA25 - Commande de porte	☐	☐	☐ Bouton de porte ne fonctionne pas ☐ Aucun bouton de porte ne fonctionne
TRA29 – Dispositif sonore	☐	☐	☐ Absent

Avez-vous rencontré une avarie technique ☐ Oui ☐ Non Csq Si oui question suivante

Si Oui :

Nature de l'avarie : _____

TRA32 - Temps d'attente _____ ☐ Les voyageurs sont immobilisés en ligne plus de 20 min (SI)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

FIN DE CONTROLE

Station de descente : _____ Heure prévue : _____ H _____ Heure réelle : _____ H _____



Contrôles mystères
PARCOURS CLIENT EMBARQUE TRAMWAY



V24-11-2025 - 3/3

Observations : _____

N° Agent :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____ Heure début de contrôle: _____
Nom du Parc-relais: _____ Type de parking : ☐ Sol ☐ Silo
Numérotation du Parc-relais : _____
Nombre de places restantes disponibles : _____
Temps de la journée ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard ☐ Vent ☐ Gel

INFORMATION

A2 - INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
PAR01 - Nom du Parc Relais	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	
PAR02 - Mention Parc Relais	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
PAR03 - Présence du picto P+R	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
PAR04 - Horaires d'ouverture	☐	☐	☐	☐ Absents	☐ Illisibles	☐ Erronés
PAR05 - Modalités d'accès	☐	☐	☐	☐ Absentes	☐ Illisibles	☐ Erronées
PAR06 - Plan du site	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
PAR07 - Plan de quartier	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
PAR08 - Règlement d'utilisation	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	
PAR09 - Informations tarifaires	☐	☐	☐	☐ Absentes	☐ Illisibles/ Dégradées	☐ Erronées
PAR10 - Dispositif indiquant l'heure	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erronés
PAR11 - Coordonnées gestionnaire	☐	☐	☐	☐ Absentes	☐ Illisibles	☐ Erronées

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

Avez-vous rencontré un dysfonctionnement (service ou équipement) ? ☐ Oui ☐ Non
Nature du dysfonctionnement : _____

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR44 - Information préalable à un dysfonctionnement	☐	☐	☐	☐ Absente

A5 - FACILITE DE CIRCULATION

	C	NC	SO	Cause(s)	
PAR12 - Signalétique guidage au sol	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible
PAR14 - Information directionnelle	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible
PAR15 - En sortie Information directionnelle	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible

Nom lieu et/ou Module de transport



ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR41 - Présentation par l'agent	☐	☐	☐	☐ Absence de phrase d'accueil « Parc Relais Tisséo- Prénom de l'agent, Bonjour » ☐ Absence de formule de Politesse
PAR42 – Attitude / courtoisie	☐	☐	☐	☐ Agent désinvolte, expéditif ☐ Ton froid, désagréable ☐ Langage agressif, incorrect

B3 – TEMPS D'ATTENTE

PAR40 - Temps de réponse de l'agent	☐	☐	☐	☐ Non pris en charge au premier appel	Temps de réponse: _____
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--	-------------------------

B5 – DEMANDE D'INFORMATION

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR43 - Efficacité de l'assistance	☐	☐	☐	☐ Réponse non adaptée au problème ou à la demande

B7 - ACCESSIBILITÉ

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR36 - Signalétique Identification Places PMR	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Dégradée / Illisible
PAR37 - Panneaux directionnels PMR	☐	☐	☐	☐ Absents ☐ Dégradés / Illisibles
PAR38 - Panneaux priorité PMR si complet	☐	☐	☐	☐ Absents ☐ Dégradés / Illisibles



PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR16 - Borne d'entrée / sortie/barrière et caisse de paiement (propreté et état) ☐ ☐ ☐ Présence Tags/ Graffitis ☐ Détritus au sol				
N° _____	☐	☐	☐	☐ Ecran rayé ☐ Ecran cassé ☐ Lecteur ticket HS
PAR21 - Poubelles	☐	☐	☐	☐ Absentes ☐ Pleines
PAR22 - Surface de stationnement nette / Cheminements piétons dégagés	☐	☐	☐	☐ Présence de détritus sur le sol ☐ Absence de marquage
PAR24 - Absence d'odeurs et de déjections	☐	☐	☐	
PAR25 - Espaces verts	☐	☐	☐	☐ Mauvais entretien ☐ Présence de détritus

C3 – DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
PAR26 - Borne d'entrée / sortie	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Ticket non délivré ☐ Justificatif non délivré
PAR28 - Barrière d'entrée / sortie	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Barrière déjà levée
PAR30 - Eclairage extérieur / intérieur	☐	☐	☐	☐ Défectueux
PAR32 - Foncton. porte, portillons, grilles	☐	☐	☐	☐ Défectueux
PAR33 - Ascenseur	☐	☐	☐	☐ Hors service ☐ Absence de l'information « Ascenseur en panne »
PAR34 - Caisse automatique	☐	☐	☐	☐ Hors service ☐ Absence de l'information « Caisse en panne »
PAR35 - Dispositif information places dispo.	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Illisible ☐ Hors service
PAR39 - Fonctionnement borne appel	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Son inaudible

Scénario utilisé : ☐ Horaires ☐ Tarifs ☐ Règles d'utilisation ☐ Incident ☐ SO

Détails du scénario

Réponse apportée

OBSERVATIONS

Observations : _____

N° Agent :



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____ Heure début de contrôle: _____

Nom du Parc-vélos: _____

Temps de la journée ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard ☐ Vent ☐ Gel

INFORMATION

A2 – INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
PRV01 - Règlement d'utilisation (<i>grille entrée</i>)	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Dégradé	☐ Illisible
PRV02 - Rappel consignes d'utilisation (<i>dans le parc vélo</i>)	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Dégradé	☐ Illisible
PRV03 - Consignes rack double étage	☐	☐	☐	☐ Absentes	☐ Dégradées	☐ Illisibles

PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS NOMINALE

C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

	C	NC	SO	Cause(s)	
PROPRETE					
PRV04 - Vitres et parois	☐	☐	☐	☐ Sales	☐ Tags/ Graffitis
PRV05 - Borne d'accès	☐	☐	☐	☐ Sales	☐ Tags/ Graffitis
PRV06 - Surface de stationnement	☐	☐	☐	☐ Détritus	☐ Présence de déchets organiques (urine, déjections, vomissures)
ETAT					
PRV07 - Vitres et parois, portes d'accès	☐	☐	☐	☐ Fissurées	☐ Cassées
PRV09 - Borne d'accès	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas	☐ Impossibilité d'accéder / de récupérer un vélo (SI)
PRV10 - Compresseur pneu (<i>Uniquement parking Borderouge, Ramonville et UPS</i>)	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas	

OBSERVATIONS

Heure de fin de contrôle : _____

Observations : _____

N° Agent :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
POINT D'ARRÊT



V24-11-2025 - 1/2

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____

Type de Ligne : ☐ LINEO ☐ TISSEO ☐ AFFRET

N° de Ligne(s) : _____

Nom de l'Arrêt : _____ N° Arrêt : _____

Direction : _____ Heure Exacte : _____ H _____

L'arrêt est-il concerné par une situation perturbée prévue : ☐ Oui ☐ Non

Temps de la journée ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard Condition de contrôle ☐ Jour ☐ Nuit

Type de structure : ☐ Poteau ☐ Abribus ☐ Arrêt Temporaire ☐ Abribus sans potelet

INFORMATION

A2 - INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)
POI01 - Nom de l'arrêt :	☐	☐	☐	☐ Absent (SI) ☐ Illisible ☐ Erroné ☐ Différent entre potelet et abribus (SI)
POI02 - Indice de la ligne	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Illisible ☐ Erroné
POI03 - Code arrêt potelet	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Illisible ☐ Erroné ☐ Différent des fiches horaires
POI04 - Direction	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Illisible ☐ Erronée
POI05 - Schéma de la ligne ou plan du réseau	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Illisible ☐ Erroné
Correspondances				
POI06 - Fiches horaires	☐	☐	☐	☐ Absentes ☐ Illisibles ☐ Erronées
POI08 - Coordonnées et n° de téléphone de l'entreprise	☐	☐	☐	☐ Absentes ☐ Illisibles ☐ Erronées
Arrêt équipé d'une BIV :	☐ Oui			
	☐ Non			
	C	NC	SO	Cause(s)
POI10 - Annonce prochains départs	☐	☐	☐	☐ Absente ☐ Illisible ☐ Eteinte

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	C	NC	SO	Cause(s)
Lignes concernées: _____				
POI11 - Affiche de la perturbation	☐	☐	☐	☐ Absent (SI) ☐ Illisible ☐ Incomplet
POI15 - Présence d'une info. périmée	☐	☐	☐	

ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B7 - ACCESSIBILITE

POI07 - Présence pictogramme UFR au sol (Linéo) ☐ ☐ ☐ Absent ☐ Dégradé

POI30 - Arrêt accessible ☐ ☐ ☐ ☐ Chantier /Travaux ☐ Rubalise avec vitre cassée

Coiffe du poteau fanée ☐ Oui ☐ Non

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

Propreté :

Périmètre abribus

	C	NC	SO		
POI16 - Sol	☐	☐	☐	☐ Plus de 5 détritus	☐ Déchets alimentaires devant abribus
				☐ Déchets organiques (urine, déjections, vomissure)	
POI17 - Cadre d'information	☐	☐	☐	☐ Sale	☐ Tags/Graffitis
POI18 - Ossature abribus ou poteau	☐	☐	☐	☐ Sale	☐ Tags/Graffitis
POI19 - Vitre (si abribus)	☐	☐	☐	☐ Sale	☐ Tags/ Graffitis/ Autocollants
POI20 - Banc/siège (si abribus)	☐	☐	☐	☐ Sale	☐ Tags/ Graffitis

Etat :

	C	NC	SO			
POI23 - Cadre d'information	☐	☐	☐	☐ Cadre absent	☐ Détérioré (gêne client)	☐ Plexiglas absent
POI24 - Ossature abribus ou poteau	☐	☐	☐	☐ Cassée		☐ Brûlé
POI25 - Vitre (si abribus)	☐	☐	☐	☐ Cassée / Fissurée	☐ Gravée	
POI26 - Banc/siège (si abribus)	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Détérioré	
POI28 - Éclairage (si abribus)	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas	☐ Détérioré	
POI29 - Odeurs	☐	☐	☐			

C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

POI22 - La borne fonctionne	☐	☐	☐	☐ Eteinte	☐ Illisible	☐ Vandalisée (HS)
-----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------------------------------	------------------------------------	--

Observations :

N° Agent :



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____ Heure de début : ____ H ____ Heure de fin : ____ H ____
Mesure : ☐ Site internet ☐ Chrome ☐ Edge ☐ Firefox ☐ Safari ☐ Autre
☐ Application mobile ☐ Android ☐ iOS Version : _____

INFORMATION

B3 – TEMPS D'ATTENTE

NC SO
SIT01 - Application/ Site accessible ☐ ☐ ☐ Accès impossible (SI)

A1 - INFORMATION OFFRE DE TRANSPORT

Site internet :

	NC	SO		(Précisez les éléments recherchés)
SIT02 - Plans du réseau (inclus Les plans des lignes)	☐	☐	☐ Non disponible ☐ Site ☐ Non valide	☐ Appli
SIT03 - Fiches Horaires	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT04 - Prochains passages	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT05 - Titres et tarifs	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT06 - Information réseau	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT07 - Modalités réservation TAD	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT08 - Règlement des transports	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT09 - Coordonnées Relations Clients	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide

Application :

SIT11 - Prochains passages	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT14 - Accès station/ Ascenseurs /Escaliers Mécan.	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT15 - Parc Relais / Places disponibles	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT16 - Achat de titre	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide

Recherche d'itinéraire :

SIT18 - Heure de départ et d'arrivée	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT19 - Temps de trajet	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT20 - Correspondance éventuelle	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide
SIT21 - Plan illustrant le point de départ et arrivée	☐	☐	☐ Non disponible	☐ Non valide

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	NC	SO	
SIT23 - Motif de la perturbation	☐	☐	☐ Non disponible (SI) ☐ Non valide
SIT24 - Durée de la perturbation	☐	☐	☐ Non disponible (SI) ☐ Non valide
SIT25 - Eléments modifiés	☐	☐	☐ Non disponibles (SI) ☐ Non valides

FIN DE CONTRÔLE

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

L'enquêteur



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____

☐ Métro _____ Heure de début : _____ H _____

Nom de la station : _____

Heure de fin : _____ H _____

Direction : _____

La station est-elle concernée par une situation perturbée prévue : ☐ Oui ☐ Non

La station est-elle concernée par une situation perturbée imprévue : ☐ Oui ☐ Non

Temps de la journée ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Condition de contrôle ☐ Jour ☐ Nuit

INFORMATION

A2 – INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
STAM01 - Nom de la station	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAM02 - Indice de ligne	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAM03 - Indication de destination	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAM04 - Plan de la ligne	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAM05 - Plan de réseau	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAM06 - Règlement des transports	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	
STAM07 - Temps d'attente ou prochain départ		☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	
STAM40 - Totem extérieur	☐	☐	☐	☐ Sale	☐ Tags-Graffitis	☐ Absent
STAM41 - Plan quartier Totem	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAM42 - Correspondance autres lignes	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	C	NC	SO	Cause(s)		
SITUATION PERTURBEE PREVUE :						
STAM08 - Information sonore de la SPP	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Volume trop élevé
STMA09 - Affichage de la perturbation	☐	☐	☐	☐ Absente (SI)	☐ Incomplète	☐ Erronée
STAM13 - Présence information périmée	☐	☐	☐			
SITUATION PERTURBEE INOPINEE :						
STAM14 - Information sonore de la SPI	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Volume trop élevé
STAM17 - Information sur réseau de substitution	☐	☐		☐ Absente	☐ Inaudible	



PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

Propreté :

	C	NC	SO	Cause(s)
STMA18 – Quai / ascenseurs	☐	☐	☐	☐ Plus de 5 détrit ☐ Déchets alimentaires ☐ Présence de déchet d'origine organique (urine, déjection, vomissure)
STAM20 – Façades de quai	☐	☐	☐	☐ Sales ☐ Tags/ Graffitis
STAM21 – Banc ou appui ischiatique	☐	☐	☐	☐ Sales ☐ Tags/Graffitis ☐ Présence de matière collante
STAM22 – Cadres d'information	☐	☐	☐	☐ Sales mais lecture possible ☐ Tags / Graffitis mais lecture possible ☐ Eléments gênant la lecture
STMA23 – Distributeur Automatique de Titres	☐	☐	☐	☐ Ecran sale mais lecture possible ☐ Ecran sale (lecture impossible) ☐ Adhésif dégradé (tarifs, CB, carte pastel, monnaie)
STAM24 – Poubelle	☐	☐	☐	☐ Pleine ☐ Absente ☐ Détériorée ☐ Support sans sac
STAM25 – Barrières et gardes corps	☐	☐	☐	☐ Sales

Etat :

	C	NC	SO	Cause(s)
STAM27 – Quai	☐	☐	☐	☐ Sol dégradé (pouvant provoquer une chute client)
STAM28 – Façades de quai	☐	☐	☐	☐ Rayées ☐ Cassées avec messages d'excuses ☐ Cassées sans message d'excuses ou de protection client (film, rubalise)
STAM29 – Banc ou appui ischiatique	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Dégradé (dangereux pour le client)
STAM30 – Cadres d'information	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Brûlé ☐ Plexi absent
STAM31 – Distributeur Automatique de Titres	☐	☐	☐	☐ Ecran cassé ☐ Ecran rayé ☐ Terminal CB Cassé
STAM32 – Barrières et gardes corps	☐	☐	☐	☐ Absentes ☐ Dégradées
STAM39 – Odeurs	☐	☐	☐	
STAM38 – Eclairage	☐	☐	☐	☐ Défaillant ☐ Manquant

C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
STAM33 – BIV	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Dégradées
STAM34 – Distributeur Automatique de Titres	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Ne délivre pas de justificatif de paiement ☐ Ne peut imprimer de titre ou recharger un abonnement (SI) ☐ Aucun DAT ne fonctionne sur l'ensemble de la station (dans les deux sens) (SI)
STAM35 – Ligne de péage	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas Nb Total : _____ Nb Hors service : _____ ☐ Impossible d'entrer dans la station
STAM36 – Ascenseurs	☐	☐	☐	☐ En panne avec information ☐ En panne sans information ☐ Usager bloqué plus de 30 min (intervention désincarcération) (SI) ☐ Eclairage défaillant ☐ Eclairage ne fonctionne pas
STAM37 – Escaliers mécaniques	☐	☐	☐	☐ En panne ☐ En panne sans information

Csq : Si Ascenseurs en panne et Escalier en panne mettre Aucune solution pour poursuivre le déplacement (SI)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025

FIN DU CONTRÔLE

Heure de fin : ____ H ____



Contrôles mystères
STATIONS METRO



V1-11-2025 - 3/3

Observations :

N° Agent :

C = Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____

Heure de début : _____ H _____

Nom de la station : _____

Heure de fin : _____ H _____

Sens / Direction : _____

La station est-elle concernée par une situation perturbée prévue : ☐ Oui ☐ Non

La station est-elle concernée par une situation perturbée imprévue : ☐ Oui ☐ Non

Temps de la journée ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Condition de contrôle ☐ Jour ☐ Nuit

INFORMATION

A2 - INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
STE01 - Nom de la station	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STE02 - Indication de destination	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STE03 - Plan de réseau	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STE04 - Règlement des transports	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	
STE05 - Correspondances autres lignes	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STE07 - Information sonore	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Volume trop élevé

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBÉE

	C	NC	SO	Cause(s)		
SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE :						
STE08A - Information sonore de la SPP	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Volume trop élevé
STE08B - Affichage de la perturbation	☐	☐	☐	☐ Absente (SI)	☐ Illisible	☐ Erroné ☐ Incomplets
STE12 - Présence information périmée	☐	☐	☐	☐ Affichage périmé (date de fin dépassée)		

SITUATION PERTURBÉE INOPINÉE :

STE13 - Information sonore	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Volume trop élevé
STE16 - Information sur réseau de substitution	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	



ATTENTION PORTEE AU CLIENT

B1 – IDENTIFICATION DE L'AGENT EN CONTACT AVEC LES VOYAGEURS

	C	NC	SO	Cause(s)
STE32 - Tenue entreprise	☐	☐	☐	☐ Tenue non réglementaire ☐ Sale / Souillée ☐ Débraillée

B2 – ACCUEIL ET ATTITUDE

	C	NC	SO	Cause(s)
STE33 - Attention portée au client	☐	☐	☐	☐ Absence de regard porté au client et/ou absence de réponse à un bonjour ☐ Désintérêt manifeste ☐ Absence prolongée (agent non visible en cabine ou absent du quai) (SI)
STE34 - Attitude commerciale / courtoisie	☐	☐	☐	☐ Ton agressif – Désinvolte et/ou langage incorrect (SI)
STE36 - Disponibilité	☐	☐	☐	☐ Utilise son téléphone portable pendant l'échange ☐ Discute avec un collègue (conversation personnelle) ☐ Ignore délibérément le client (SI)

B5 – DEMANDE D'INFORMATION

	C	NC	SO	Cause(s)
STE35 – Traitement de la	☐	☐	☐	☐ Réponse partielle/Incomplète ☐ Réponse erronée ☐ Pas de réponse



PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C1 – ETAT ET PROPRETE DE LA STATION

Propreté :

	C	NC	SO	Cause(s)
STE17 – Quai / ascenseurs	☐	☐	☐	☐ Plus de 5 détritus ☐ Déchets alimentaires ☐ Présence de déchet d'origine organique (urine, déjection, vomissure)
STE18 - Cadres d'information	☐	☐	☐	☐ Sales mais lecture possible ☐ Tags / Graffitis mais lecture possible ☐ Eléments gênant la lecture
STE19 - DAT	☐	☐	☐	☐ Ecran sale mais lecture possible ☐ Ecran sale (lecture impossible) ☐ Adhésif dégradé (tarifs, CB, carte pastel, monnaie)
STE20 - Barrières et gardes corps	☐	☐	☐	☐ Sales
STE22 - Poubelle	☐	☐	☐	☐ Pleine ☐ Absente ☐ Détériorée ☐ Support sans sac

Etat :

	C	NC	SO	Cause(s)
STE23 - Quai	☐	☐	☐	☐ Sol dégradé (pouvant provoquer une chute client)
STE24 - Cadres d'information	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Brûlé ☐ Plexi absent
STE25 - DAT	☐	☐	☐	☐ Ecran cassé ☐ Ecran rayé ☐ Terminal CB Cassé
STE26 - Barrières et gardes corps	☐	☐	☐	☐ Absentes ☐ Dégradées
STE37 – Odeurs (anciennement propreté)	☐	☐	☐	

C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
STE27 - BIV	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Dégradées
STE28 - DAT	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Ne délivre pas de justificatif de paiement ☐ Ne peut imprimer de titre ou recharger un abonnement (SI) ☐ Aucun DAT ne fonctionne sur l'ensemble de la station (SI)
STE29 - Valideur	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne ☐ Tous les valideurs sont en panne (SI)
STE30 - Ascenseurs (uniquement CHU)	☐	☐	☐	☐ En panne ☐ En panne sans information ☐ Eclairage défaillant ☐ Eclairage ne fonctionne pas
STE31 - Eclairage	☐	☐	☐	☐ Défaillant ☐ Manquant

Observations : _____

N° Agent :



Contrôles mystères
ARRET TRAM



V1-11-2025 - 1/3

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date: _____

Heure de début : _____ H _____

Nom de la station : _____

Heure de fin : _____ H _____

Direction : _____

La station est-elle concernée par une situation perturbée prévue : ☐ Oui ☐ Non

La station est-elle concernée par une situation perturbée imprévue : ☐ Oui ☐ Non

Temps de la journée ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Condition de contrôle ☐ Jour ☐ Nuit

INFORMATION

A2 – INFORMATION SUR SITE

	C	NC	SO	Cause(s)		
STAT40 – Totem extérieur	☐	☐	☐	☐ Sale	☐ Tags-Graffitis	☐ Absent
STAT41 – Plan quartier	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAT01 - Nom de la station	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAT02 - Indice de ligne	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAT03 - Indication de destination	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAT42 – Correspondance autres lignes	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAT04 - Plan de la ligne	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAT05 - Plan de réseau / coord. transporteur	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	☐ Erroné
STAT06 - Règlement des transports	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	
STAT07 - Temps d'attente ou prochain départ	☐	☐	☐	☐ Absent	☐ Illisible	

A4 - INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

	C	NC	SO	Cause(s)		
SITUATION PERTURBEE PREVUE :						
STAT08 - Information sonore de la SPP	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Volume trop élevé
STAT09 - Affichage de la perturbation	☐	☐	☐	☐ Absente (SI)	☐ Incomplète	☐ Erronée
STAT13 - Présence information périmée	☐	☐	☐			
SITUATION PERTURBEE INOPINEE :						
STAT14 - Information sonore de la SPI	☐	☐	☐	☐ Absente	☐ Inaudible	☐ Volume trop élevé
STAT17 - Information sur réseau de substitution	☐	☐		☐ Absente	☐ Inaudible	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



PROPRETE ET ETAT DES EQUIPEMENTS

C1 – ETAT ET PROPRETE DES INFRASTRUCTURES

Propreté :

	C	NC	SO	Cause(s)
STAT18 – Quai	☐	☐	☐	☐ Plus de 5 détrit ☐ Déchets alimentaires ☐ Présence de déchet d'origine organique (urine, déjection, vomissure)
STAT20 - Vitres et parois de l'abri	☐	☐	☐	☐ Sales ☐ Tags/ Graffitis
STAT21 - Banc ou appui ischiatique	☐	☐	☐	☐ Sales ☐ Tags/Graffitis ☐ Présence de matière collante
STAT22 - Cadres d'information	☐	☐	☐	☐ Sales mais lecture possible ☐ Tags / Graffitis mais lecture possible ☐ Eléments gênant la lecture
STAT23 - Distributeur Automatique de Titres	☐	☐	☐	☐ Ecran sale mais lecture possible ☐ Ecran sale (lecture impossible) ☐ Adhésif dégradé (tarifs, CB, carte pastel, monnaie)
STAT24 - Poubelle	☐	☐	☐	☐ Pleine ☐ Absente ☐ Détériorée ☐ Support sans sac
STAT25 - Barrières et gardes corps	☐	☐	☐	☐ Sales

Etat :

	C	NC	SO	Cause(s)
STAT27 - Quai	☐	☐	☐	☐ Sol dégradé (pouvant provoquer une chute client)
STAT28 - Vitres et parois	☐	☐	☐	☐ Rayées ☐ Cassées avec messages d'excuses ☐ Cassées sans message d'excuses ou de protection client (film, rubalise)
STAT29 - Banc ou appui ischiatique	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Dégradé (dangereux pour le client)
STAT30 - Cadres d'information	☐	☐	☐	☐ Absent ☐ Brûlé ☐ Plexi absent
STAT31 - Distributeur Automatique de Titres	☐	☐	☐	☐ Ecran cassé ☐ Ecran rayé ☐ Terminal CB Cassé
STAT32 - Barrières et gardes corps Tram	☐	☐	☐	☐ Absentes ☐ Dégradées
STAT39 - Odeurs	☐	☐	☐	
STAT38 - Eclairage	☐	☐	☐	☐ Défaillant ☐ Manquant

C3 - DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

	C	NC	SO	Cause(s)
STAT33 - BIV	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Dégradées
STAT34 - Distributeur Automatique de Titres	☐	☐	☐	☐ Ne fonctionne pas ☐ Ne délivre pas de justificatif de paiement ☐ Ne peut imprimer de titre ou recharger un abonnement (SI) ☐ Aucun DAT ne fonctionne sur l'ensemble de la station (dans les deux sens) (SI)

FIN DU CONTRÔLE

Heure de fin : ____ H ____

Observations : _____

N° Agent :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025



Contrôles mystères
ARRET TRAM



Conditions particulières

Chapitre 5 : Qualité, continuité du service

Annexe 5.5 : Programme d'enquêtes et de mesures (Version Avenant 3)

Annexe 5.5 – Programme d'enquêtes/mesures

Lignes mesurées par les enquêtes mystères au 31/10/2025, sous réserve de modification selon évolutions du réseau Tisséo.

ligne	exploitation	mesures / mois	nbre mesures annuelles	Régul ponct H, F ou H/F
Ligne A	métro	10	120	F
Ligne B	métro	10	120	F
T1	tramway	10	120	H/F
téléo	téléo	10	120	F
L1	Linéo	10	120	H/F
L2	Linéo	10	120	H/F
L3	Linéo	10	120	H/F
L4	Linéo	10	120	H/F
L5	Linéo	10	120	H/F
L6	Linéo	10	120	H/F
L7	Linéo	10	120	H/F
L8	Linéo	10	120	H/F
L9	Linéo	10	120	H/F
L10	Linéo	10	120	H/F
L11	Linéo	10	120	H/F
L12	Linéo	10	120	H/F
L14	Linéo	10	120	H/F
13	Tisséo	4	48	H
15	Tisséo	4	48	H
18	Tisséo	4	48	H
19	Tisséo	4	48	H/F
20	Tisséo	4	48	H
21	Tisséo	4	48	H
23	Tisséo	4	48	H
24	Tisséo	4	48	H
27	Tisséo	4	48	H
29	Tisséo	4	48	H
34	Tisséo	4	48	H/F
37	Tisséo	4	48	H
39	Tisséo	4	48	H
44	Tisséo	4	48	H
45	Tisséo	4	48	H
48	Tisséo	4	48	H
54	Tisséo	4	48	H
56	Tisséo	4	48	H
58	Tisséo	4	48	H
59	Tisséo	4	48	H
60	Tisséo	4	48	H
63	Tisséo	4	48	H/F
66	Tisséo	4	48	H
67	Tisséo	4	48	H
68	Tisséo	4	48	H
70	Tisséo	4	48	H
72	Tisséo	4	48	H
73	Tisséo	4	48	H
76	Tisséo	4	48	H
79	Tisséo	4	48	H
81	Tisséo	4	48	H
83	Tisséo	4	48	H
84	Tisséo	4	48	H
85	Tisséo	4	48	H
87	Tisséo	4	48	H

ligne	exploitation	mesures / mois	nbre mesures annuelles	Régul ponct H ou H/F
25	affrétés	4	48	H
26	affrétés	4	48	H
31	affrétés	4	48	H
32	affrétés	4	48	H
33	affrétés	4	48	H
40	affrétés	4	48	H
41	affrétés	4	48	H
42	affrétés	4	48	H
43	affrétés	4	48	H
46	affrétés	4	48	H
50	affrétés	4	48	H
53	affrétés	4	48	H
55	affrétés	4	48	H
69	affrétés	4	48	H
74	affrétés	4	48	H
80	affrétés	4	48	H
102	affrétés	4	48	H
103	affrétés	4	48	H
109	affrétés	4	48	H
110	affrétés	4	48	H
111	affrétés	4	48	H
116	affrétés	4	48	H
117	affrétés	4	48	H
150	affrétés	4	48	H
151	affrétés	4	48	H
301	affrétés	4	48	H
302	affrétés	4	48	H
305	affrétés	4	48	H

agences	agences	10	120
Parkings R&V	parkings	10	120
téléphone	téléphone	10	120
web	web	5	60

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20251219-20251217-2-1D-DE
Date de télétransmission : 19/12/2025
Date de réception préfecture : 19/12/2025